

**GOBIERNO DE CHILE**

Miisterio de Obras Públicas  
Coordinación General de Concesiones

**“PROYECTO PLAZA DE LA CIUDADANIA”**

**SOCIEDAD CONCESIONARIA PLAZA DE LA CIUDADANIA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  
ETAPA DE EXPLOTACION**

Documento N° PDL&OPRRSO-01  
Revisión N° 0

Preparado por:  
Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A.

11 de Noviembre de 2005.-

**GOBIERNO DE CHILE**

Ministerio de Obras Públicas  
Coordinación General de Concesiones

**PROYECTO PLAZA DE LA CIUDADANÍA ETAPA 1**

**SOCIEDAD CONCESIONARIA PLAZA DE LA CIUDADANÍA SA.**

<b>Documento</b>	<b>Reglamento de Servicio de la Obra Etapa de Explotación</b>
<b>Número</b>	<b>PDLC-OPR-RSO-01.</b>
<b>Revisión</b>	<b>0</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>11 de Noviembre de 2005</b>
<b>Preparado por</b>	<b>Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía SA.</b>
<b>Aprobado por</b>	<b>Francisco Javier Espinosa Carmona</b>

**Santiago Saitúa Doren**  
Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A.

**Francisco Javier Espinosa C.**  
Inspector Fiscal MOP

Fecha:

Fecha:

**ÍNDICE**

<b>TÍTULO</b>	<b>MATERIA</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>TÍTULO 1</b>		
1.1	Definiciones	3
1.2	Normas Generales	7
1.3	De la Concesionaria	11
1.4	De la Obra Entregada en Concesión	12
<b>TÍTULO 2</b>		
2.1	Derechos del Usuario	13
2.2	Obligaciones del Usuario	16
2.3	De la Atención e Información al Usuario	18
2.4	De la Circulación de Vehículos	21
2.5	De los Servicios Higiénicos	23
2.6	Medidas de Seguridad Preventivas	24
2.7	De los Reclamos, Sugerencias y de su Procedimiento	26
<b>TÍTULO 3</b>		
3.1	Derechos de la Concesionaria	28
3.2	Obligaciones de la Concesionaria	30
3.3	Organización de la Concesionaria	34
3.4	Del Pago de Tarifa	35
3.5	De la Seguridad Pública y Emergencias	38
3.6	De la Seguridad Vial	42
3.7	Del Centro de Atención al Usuario	45
3.8	De la Información al MOP	46
3.9	Responsabilidad de la Concesionaria y Seguros	48
3.10	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	50
3.11	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	51
3.12	De las Arcas Verdes y el Medio Ambiente	52
<b>TÍTULO 4</b>		
4.1	De la Inspección Fiscal de la Explotación	54
4.2	Control del Contrato de Concesión	55
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1	De la Sociedad Concesionaria	59
Anexo 2	Plano de Localización Geográfica de la Obra,	60
Anexo 3	De la Obra Entregada en Concesión	61
Anexo 4	Información del Centro de Atención al Usuario	62
Anexo 5	Organización de la Concesionaria	63
Anexo 6	De los Estándares de Servicio	64
Anexo 7	Del Ministerio de Obras Públicas	67
Anexo 8	Documentos de Referencia para Consulta	68

# 1 TÍTULO

## 1.1 DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del presente reglamento, los términos que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica.

1. **Área de Concesión o Área Concesionada:** Es el área conformada por las Instalaciones utilizadas para prestar los servicios básicos y complementarios que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
2. **Área de Servicio Comerciales:** Es el área conformada por las instalaciones susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios comerciales convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos; especialmente para tal efecto por el Concesionario. La adquisición de los terrenos destinados a estos servicios comerciales, así como las instalaciones que se construyan sobre los mismos, quedan incluidos en el Área de Concesión en virtud del artículo 15 de la Ley de Concesiones.
3. **Bases de Licitación o "BALI":** Corresponden al documento que se rige por la Ley de Concesiones y su Reglamento, mediante el cual el Ministerio de Obras Públicas define el Contrato de Concesión de Obra, Pública Fiscal del que es titular el Concesionario.
4. **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la Concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.
5. **Caja:** Es el lugar físico donde el cliente procederá a pagar por el uso del estacionamiento
6. **Centro de Atención al Usuario:** Corresponde al lugar físico, situado en Las oficinas del primer subterráneo del estacionamiento, donde se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios.
7. **Circuito Cerrado de Televisión o "CCTV":** Es el sistema de cámaras mediante el cual se mantiene el resguardo y control de todo el estacionamiento.
8. **Cliente:** Es todo usuario que paga una tarifa como contraprestación por el uso de la infraestructura y los servicios que ofrece el Concesionario.
9. **Concesionaria:** Se entiende por tal a la Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A., constituida por el adjudicatario, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada "Plaza de la Ciudadanía", mediante el sistema de concesiones.
10. **Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a las reparaciones necesarias del estacionamiento, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deteriore el estacionamiento o sus instalaciones.
11. **Contrato de Concesión:** es el contrato celebrado entre el Ministerio de Obras Públicas y el Concesionario cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada "Plaza de la Ciudadanía", mediante el sistema de concesiones y sus respectivas modificaciones futuras, en caso de que ellas existan.  
En o que respecta a la concesión "Plaza de La Ciudadanía", el Contrato de Concesión se encuentra adjudicado mediante el Decreto Supremo N° 314 del 19 de abril de 2004.

12. **DGOP:** Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.

13. **Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

14. **Explotación:** Se entienden comprendidos dentro del concepto "Explotación" las siguientes actividades: operación del estacionamiento y explotación, sus instalaciones, conservación o mantención de las instalaciones, prestación de los servicios que se convienen en el Contrato de Concesión y el correspondiente cobro por la prestación de los servicios que corresponda.

15. **Fuerza mayor o caso fortuito:** Lo establecido en el artículo 43 del Código Civil.

16. **Incidente:** Es cualquier situación que perturbe las condiciones normales de tránsito en el estacionamiento, como accidentes, incendios, inundaciones, trabajos, etc., cuyos procedimientos de atención están detallados en el Plan de Control de Accidentes con el que cuenta el Concesionario.

17. **Inspector Fiscal en etapa de Explotación o "IF":** Es la persona, designada por el DGOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante el Concesionario y los usuarios. Está encargado de fiscalizar el cumplimiento de: las obligaciones y demás Reglamento de Servicio de la Obra condiciones a las que se encuentra sometida el Concesionario en acuerdo al Contrato de Concesión.

18. **Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el OS MOP N° 900 de 1996.

19. **Libro de Reclamos y Sugerencias:** Es el documento a través del cual los usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Está aprobado por La Inspección Fiscal.

20. **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

21. **Plan de Gestión Ambiental o "PGA":** El documento preparado por el Concesionario que define los procedimientos que adopta para el cuidado de las áreas verdes del Área de Concesión y el medio ambiente de dicha área y su entorno.

22. **Plan de Control de Accidentes:** Se refiere al documento preparado por el Concesionario, aprobado por el IF, que define los procedimientos a adoptar ante cualquier incidente que ocurra en el estacionamiento.

23. **Primeros Auxilios:** Los primeros cuidados a un accidentada o a un enfermo repentino, en el lugar de los hechos, y hasta la llegada de personal especializado.

24. **Punto de Cobro:** Lugar física en el cual se encuentran emplazados los equipos que forman parte del sistema del cobro de tarifas.

25. **Reclamo:** Es la notificación, por medio de cualquiera de los canales de distribución, que un usuario efectúa, para acreditar su no conformidad por los servicios a los que tiene derecho.

26. **Reglamento de Servicio de la Obra:** Es el presente reglamento, elaborado por el Concesionaria y aprobado por el MOP, que regula el uso de la obra y los servicios que presta el Concesionario.

27. **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y sean imprescindibles, y por los cuales el Concesionario está autorizada a cobrar tarifas a los usuarios.

28. **Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario está autorizada por el MOP a prestar y por los cuales, en su caso, podrá cobrar un precio, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7°, letra j) del OS MOP N° 900 de 1996. Ej. Lavado de autos, locales comerciales, etc.

29. **Sugerencia:** Es la notificación, por medio de cualquier canal de comunicación, que un usuario registra, con el objeto de proponer una mejora de su servicio.

30. **Tarifa:** Cobro monetario como contraprestación por el uso del estacionamiento y los servicios asociados a ellas.

31. **Usuario:** Cualquier persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y servicios que ha dispuesto el Concesionario, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

## **1.2 NORMAS GENERALES**

### **OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado el MOP, que rige el uso, operación y mantenimiento de la obra, de los Básicos y Servicios Complementarios que entrega el Concesionario en la etapa de explotación, de conformidad con lo dispuesto en las Bases de Licitación.

En éste, se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, en conformidad a los términos del Contrato de Concesión, las Bases de Licitación y las normas complementarias establecidas en ellas y la Ley de Concesiones en lo que corresponda.

### **DESTINATARIO**

El Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por el usuario, por el Concesionario y por el MOP, y general por todos aquellos que utilicen el estacionamiento y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

El MOP, por medio de la Inspección Fiscal en etapa de Explotación, fiscaliza la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, tanto en relación con los usuarios como con el Concesionario.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra es toda el Área de Concesión definida en el presente documento, todas las instalaciones consideradas en el Contrato de Concesión y, adicionalmente, la prestación de los Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios que otorga la obra y las relaciones contractuales entre los usuarios, el Concesionario y el MOP.

El reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada.

La asistencia ante incidentes se prestará cuando los mismos tengan su origen en el Área de Concesión.

Lo anterior es sin perjuicio de las disposiciones de la legislación, normativa y reglamentación vigentes en el país, que prevalecerán sobre el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### **MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

El Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario en acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio de la Obra deberán tener por objetivo:

- I. Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables.
- II. Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de la Obra de modo de facilitar su acertada interpretación.
- III. Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes del Concesionario o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.
- IV. Cualquier otro objeto o materia que el Concesionario considere necesario sea regulado por este instrumento y el MOP consienta en ello.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, éstas serán propuestas por el Concesionario a la Inspección Fiscal, o serán solicitadas por la misma Inspección Fiscal.

La Inspección Fiscal pueda hacer modificaciones al Reglamento de Servicio en materias que sean de interés público. Es una atribución de a DGOP proponer las modificaciones al contrato que sean necesarias por razones de interés público.

## **VIGENCIA**

El presente reglamento entra en vigencia tras la correspondiente aprobación del MOP, desde a puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de a etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

La vigencia que tiene el Reglamento de Servicio de la Obra es el periodo entre la fecha de la primera puesta en servicio provisoria de la obra, total o parcial, autorizada por resolución del MOP, y la extinción de la Concesión por cualquiera de as causas establecidas en las Bases de Licitación.

## **LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO**

La Concesionario da acceso al presente reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra está disponible en as oficinas administrativas, ubicadas en el 1er. subterráneo del estacionamiento, y es exhibido a toda persona que lo solicite.

Lo anterior es sin perjuicio de la obligación del Concesionario de haber publicado un extracto del reglamento, tras ser aprobado éste por el MOP, en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local. Dicho extracto esta disponible en forma gratuita, en las cajas de pago del estacionamiento.

## **DEL MARCO JURÍDICO**

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta obra pública es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N 15.540 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- D.S. MOP N° 900, de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL MOP N° 164, de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 240 de 1991, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas
- Bases de la Licitación de la Concesión
- Oferta técnica y económica presentada por el concesionario
- Decreto Supremos MOP N° 314 de fecha 19 de abril del 2004 que adjudicó el contrato de esta concesión
- Convenios Complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente con la aplicación del documento anterior, o de lo mencionado en este reglamento, será tratado según lo prescrito por el Derecho común.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario, el Concesionario y el MOP deben dar cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquello que le fuere aplicable.

El Reglamento de Servicio de la Obra no puede en ningún caso modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la Concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el presente reglamento.



El Contrato de Concesión se rige por las disposiciones establecidas en la normativa precedente así como también a la normativa vigente.

La fiscalización del cumplimiento del presente reglamento corresponde al Inspector Fiscal en etapa de Explotación, de acuerdo las Bases de Licitación, Reglamento de Servicio de la Obra.

### **1.3 DE LA CONCESIONARIA**

En el Anexo 1 se entrega la siguiente información del Concesionario:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, E-mail).
- Fecha de constitución.
- Socios y porcentajes de representación en la sociedad.
- Duración de la Concesión.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono).

## **1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

La concesión corresponde a una Obra Pública, Fiscal, y también corresponde a un estacionamiento construido y administrado de acuerdo al Sistema de Concesiones.

En los Anexos 2 y 3 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la Concesión.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra.

## **2 TÍTULO**

### **2.1 DERECHOS DEL USUARIO**

#### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS**

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario, los servicios estipulados en el Contrato de Concesión y en las condiciones indicadas en el mismo. Estos consisten en utilizar los estacionamientos, utilizar los servicios higiénicos, utilizar o recibir los servicios de información, o asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

#### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo. Ej. Lavado de autos, locales comerciales, etc.

#### **DERECHO A SEGURIDAD**

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que el concesionario vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

El usuario tiene derecho a que el estacionamiento se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro, con los correspondientes elementos de seguridad vial, de conformidad con lo estipulado en el Contrato de Concesión.

De verse alteradas estas condiciones normales de servicio el usuario tiene derecho, tal y como se indica en el capítulo 2.7 del presente reglamento, a formular un Reclamo a través de cualquiera de los canales de comunicación con que cuenta el estacionamiento.

#### **DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO**

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario, los servicios que presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente. Si esto no sucediera, el usuario podrá redamar en primera instancia, ante el Concesionario, en segunda instancia con la Inspección Fiscal y en tercera instancia con la Coordinación de Explotación de la Coordinación General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas.

#### **DERECHO A DESPLAZAMIENTO**

El Concesionario no está facultado para cerrar el estacionamiento concesionado ni perturbar, retardar o impedir el uso de las instalaciones por los usuarios en el caso de fallas en sus sistemas de cobro.

#### **DERECHO A INFORMACIÓN**

El usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizados integralmente.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte del Concesionario, información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el correcto funcionamiento y los servicios, y conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

#### **DERECHO A TRATO DIGNO**

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario con cortesía, igualdad, corrección y diligencia en todas sus dependencias e instalaciones.

### **DERECHO A RESPUESTA**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte del Concesionario a sus consultas, preguntas o requerimientos según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

### **DERECHO A RECLAMO**

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante la Coordinación de Desarrollo y Gestión de Contratos de Concesión en estado de Explotación, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra,

### **DERECHO A SUGERENCIAS**

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

### **DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA**

El Concesionario es responsable de los daños que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a ella, producto de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las instalaciones o ejecución en ellas de obras de construcción o mantenimiento. En caso de ser procedente, el usuario podrá solicitar una indemnización, iniciando el proceso mediante la manifestación de su fundamento en cualquiera de los canales de atención a usuarios que dispone el Concesionario, donde le darán las indicaciones de los pasos a seguir.

De no existir acuerdo entre las partes sobre la procedencia de la indemnización solicitada, ésta deberá ser sometida a la sanción de los tribunales competentes, quienes efectuarán las investigaciones pertinentes.

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA**

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que haya estipulado el Concesionario, lo cual le da derecho a usar las instalaciones del estacionamiento y los Servicios Básicos:

Cualquier usuario que ingrese al estacionamiento se convierte en cliente del Concesionario.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole está eximido del pago de la tarifa establecida.

### **OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que en su caso pueda prestar el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

### **OBLIGACIÓN DE RESPETO DE LA NORMATIVA VIGENTE**

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta el Concesionario respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera.

### **OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES**

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros. Sin perjuicio de ello, el personal del Concesionario podrá efectuarle indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general del estacionamiento, sus instalaciones y los servicios que brinda, tales como avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.

### **OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO**

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario.

### **OBLIGACIÓN DE TRÁNSITO RESPONSABLE**

El usuario tiene la obligación de transitar sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que el Concesionario utilice para una adecuada gestión del tránsito.

### **OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO**

Sin perjuicio de las acciones procedentes ante los tribunales competentes de justicia, el usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione al estacionamiento o sus instalaciones con motivo de hechas imputables al mal uso de ellos.

El pago de daños y perjuicios a él Concesionario por parte del usuario es aquel al cual se obligará, según sea el caso, por la vía judicial o extrajudicial.

### **OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCACIONADOS A TERCEROS**

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones, o servicios.

## **2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**

### **CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por el concesionario en Centro de Atención al Usuario, ubicado en las oficinas administrativas, en el 1er subterráneo del estacionamiento. En el Anexo 4 se detallan el teléfono, dirección, mail y fax del Centro de Atención al Usuario.

Las solicitudes de información de los usuarios son atendidas a través de los canales de atención al usuario dispuestos para tal efecto por el Concesionario.

La dirección y número telefónico de los canales de atención al usuario se entregan en el Anexo 4 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos ubicados en distintos puntos del Área de Concesión.

El Centro de Atención al Usuario será el encargado de atender los requerimientos de los usuarios de toda el área concesionada. Esto incluye los 2 kioscos y la tienda; incluidas en las instalaciones del estacionamiento.

### **PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN**

Para solicitar información los usuarios deben comunicarse con el Concesionario a través de alguno de los canales de atención al usuario. Estos canales de atención se especifican en el Anexo 4.

El procedimiento para solicitar información es el siguiente:

- Por escrita, despachando una carta certificada dirigida al Concesionario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con el que cuenta el Concesionario.
- Personalmente, concurriendo al Centro de Atención al Usuario, ubicado en las oficinas administrativas del Concesionario en el estacionamiento.

### **INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

El usuario puede solicitar la información que a continuación se indica al Centro de Atención al Usuario del Concesionario:

- Tarifas vigentes,
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios.
- Localización de las oficinas del Concesionario.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra o solicitar un ejemplar o extracto del mismo.

### **SERVICIOS BÁSICOS**

Se entiende por Servicios básicos todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles.

El Concesionario prestará, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de estacionamiento, tránsito, seguridad y comodidad mínimas del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

**El concesionario prestará los siguientes servicios básicos al usuario:**

- **Servicios de Estacionamientos Públicos**
- **Servicio de Conservación de Obras**
- **Servicios de Aseo**
- **Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes**
- **Servicio de Retiro de Basura**
- **Servicio de Señalización**
- **Servicio de Atención e Información al Usuario**
- **Servicio de Resguardo y Control**

Los servicios básicos, antes mencionados, se prestarán en forma rápida y eficiente, de acuerdo al contrato de concesión.

No obstante, en casos de suma urgencia calificados como tal por el Concesionario y ante la ausencia temporal de Carabineros, Bomberos o Servicios de Salud, el Concesionario podrá prestar los servicios antes señalados. A la llegada de Carabineros, estos tomarán la coordinación de las acciones prosiguiendo a actuación del Concesionario en su ausencia.

El usuario podrá informarse de los Servicios Básicos entregados por El Concesionario, acercándose a el Centro de Atención al Usuario.

#### **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Se entiende por Servicios Complementarios a los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios, y que el concesionario está autorizado a prestar en virtud del contrato de concesión.

El concesionario prestará los siguientes servicios complementarios a los usuarios:

- **Servicios de Comunicaciones**
- **Locales Comerciales**
- **Publicidad y Propaganda**
- **Otros**

El usuario podrá informarse de los Servicios complementarios entregados por el Concesionario, acercándose a el Centro de Atención al Usuario.



## **2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS**

### **VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR**

Pueden circular por el estacionamiento, todos los vehículos que cumplen con las exigencias contempladas en a Ley de Tránsito.

### **VEHÍCULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN AUTORIZACION PREVIA**

Pueden circular excepcionalmente por el estacionamiento concesionado los vehículos concebidos para transportes especiales siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito otorgada por el concesionario.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo que no cuente con la autorización pertinente, será responsable de los daños y perjuicios que cause.

El Concesionario dará aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y procurará advertir al usuario infractor.

### **PROHIBICIÓN DE CIRCULAR**

No podrán circular por el estacionamiento concesionado:

- Bicicletas y triciclos
- Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal o humana.
- Vehículos con rodamiento en base a orugas u otros que produzcan daños a pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada,
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a a seguridad de los usuarios.
- Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente.

El Concesionario dará aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y procurará advertir al usuario infractor.

### **NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN**

La circulación en el estacionamiento concesionado se rige por las siguientes normas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley de Tránsito, otros cuerpos legales complementarios y las modificaciones a todos ellos,
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al D.F.L. MOP N° 850 de 1997, que fijó el Texto Refundida, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. MOP N° 206 de 1960, y sus modificaciones posteriores.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.F.L. MOP N° 104 de 1991. Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones posteriores.

En especial son aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizados.
- Transportes especiales.
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por el estacionamiento.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en el estacionamiento concesionado.

El Concesionario dará aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y procurará advertir al usuario infractor.

### **RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS**

Los usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de sus cargas que transportan, por lo que responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir al estacionamiento y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones dolosas de las que sean responsables.

La sanción por los daños y perjuicios, será la que determinen los tribunales competentes.

## **2.5 DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS**

El concesionario, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de los Servicios Higiénicos que habilite, de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión.

Los Servicios Higiénicos, el concesionario, los deberá mantener en habilitadas durante las horas de funcionamiento del estacionamiento, en perfectas condiciones de limpieza e higiene y con la debida dotación de personal a cargo, el que deberá tratar al usuario con cordialidad, rapidez y eficiencia. El concesionario se reserva el derecho de admisión o permanencia, en los Servicios Higiénicos, de aquellos usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

En el caso de que los usuarios de los Servicios Higiénicos, produzcan daños a sus instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. El concesionario informará al MOP de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por él.

Los Servicios Higiénicos cuentan además con baños para discapacitados.

## **2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

### **PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN**

Está prohibida la detención de vehículos en todos aquellos lugares donde no se pueda estacionar, salvo en caso de situaciones de detención forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor.

### **INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA**

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Señalizar la inmovilización con las luces de emergencia y la colocación de triángulos de emergencia.
- SI el vehículo, a pesar de la falla mecánica, todavía es capaz de desplazarse por sus propios medios, intentar conducir el vehículo fuera de las vías de circulación.
- Intentar remover el vehículo hacia un lugar habilitado para el estacionamiento de vehículos.
- Solicitar asistencia a los directores de tránsito que contará el estacionamiento.

El Concesionario activará de forma inmediata las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

Los vehículos accidentados que derramen cargas sobre la vía quedan sujetos a las instrucciones que den Carabineros, Bomberos o, en su ausencia, el Concesionario.

### **INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO**

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el vehículo debe permanecer en su pista correspondiente, y encender las luces de emergencia, las que podrá apagar cuando se detengan vehículos detrás de él.

Los ocupantes del vehículo no podrán bajar del mismo mientras estén detenidos, a menos que reciban instrucciones al contrario de Carabineros o en su defecto del personal del Concesionario. El concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad.

### **PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO**

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en cualquier lugar del Área de Concesión que no esté habilitada para eso, salvo en los casos de detención forzosa o en las áreas permitidas para ello.

### **PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA**

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir cargas en el Área de Concesión, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS**

Para mejor seguridad de los usuarios, el Concesionario deberá tomar las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en el estacionamiento, debiendo contar con medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los usuarios.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario deberá colocar la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito para Trabajos en la Vía (Decreto 90), tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

Estos elementos serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra a causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

## **2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO**

### **DE LOS LIBROS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Los reclamos y sugerencias deberán efectuarse a través de un Libro de Reclamos y Sugerencias, y deberán formularse por escrito, en libros foliados y triplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal y quedando la última para el Concesionario, quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, deberá enviar copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas. A su vez, deberá enviar copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación. El formato del libro contiene los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre y apellidos, teléfonos, dirección, e mail y placa patente.

Los Reclamos y Sugerencias pueden efectuarse vía mail y telefónicamente. Las solicitudes de los usuarios quedarán registradas de acuerdo a un protocolo de registro.

El concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días luego de la puesta en servicio provisoria.

Durante los 15 días siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizados los 15 días, el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo, deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamos considerando todas las vías de entrada.

El Inspector Fiscal vela por el cumplimiento de las medidas que se hubieren propuesto adoptar en la respuesta.

### **LOCALIZACIÓN DEL FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De acuerdo a lo especificado en las Bases de Licitación, se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias aprobado por el Inspector Fiscal, a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención al Usuario ubicado en las oficinas administrativas, en el primer subterráneo del estacionamiento. Además debe existir un letrero informativo que dé cuenta del mismo

### **PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

El concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios en un plazo no superior a las 15 días donde tendrá la obligación de tomar contacto con el usuario dentro de los primeros 5 días. Debe quedar establecido que si existiese cambios generales en La política de repuesta de la Coordinación de Explotación, el Contrato de Concesión debe ceñirse a tales requerimientos.

La respuesta será enviada, a la dirección postal o mail señalado por el usuario, con copia a la Inspección Fiscal.

### **QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP**

En el evento de que el Concesionario no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario puede deducir queja ante la Inspección Fiscal y en última instancia dentro de la Institución ante el Coordinador de Explotación, adjuntando una fotocopia legible del formulario en que se dio cuenta de la situación que lo afectó. El usuario podría requerir tener el N° de reclamo establecido por la Sociedad Concesionaria sea vía Libro, teléfono, no obstante, el usuario podrá reclamar sólo teniendo su RUT, procediendo a la búsqueda del casa entre la Sociedad Concesionaria y la Inspección Fiscal.

Las quejas en segunda instancia se remitirán a la persona que señale la Inspección Fiscal, quedando esto estipulado una vez revisado el protocolo presentado por la Sociedad Concesionaria. Las de tercera instancia, se pueden dirigir a La Coordinación de Desarrollo y Gestión de Contratos en Explotación a nombre del Coordinador de Explotación. Sr. Andrés Vargas ubicado en Merced 753 piso 6.

#### **RESPUESTA DEL MOP AL USUARIO**

La División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas deberá decidir y dar respuesta a la queja del usuario dentro de los 20 días contados desde la recepción de la carta certificada de queja del usuario, en la oficina de partes, señalando las medidas y acciones tomadas al efecto.

### **3 TÍTULO**

#### **3.1 DERECHOS DE LA CONCESIONARIA**

##### **DERECHO A COBRAR TARIFA**

El Concesionario, tiene derecho a cobrar al usuario las tarifas que determine, por los servicios que explote en virtud de la concesión y por lo tanto, podrá cobrar una tarifa a los usuarios por el uso de los estacionamientos.

La tarifa a cobrar será determinada por El Concesionario de acuerdo a el punto 1.10.9 de las Bases de Licitación

El Concesionario tiene derecho a modificar las tarifas cada 90 días.

La tarifa será menor o igual a 10 veces la tarifa máxima de los estacionamientos del mercado.

##### **DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar a los usuarios.

##### **DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA**

El Concesionario tiene derecho a la explotación, uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el Contrato de Concesión.

##### **DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS**

El concesionario tiene derecho a exigir a los usuarios del estacionamiento, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con el uso de sus instalaciones, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

Las normas a respetar son las contempladas en el presente reglamento y en la legislación vigente, particularmente la ley 18.290, Ley de Tránsito. Aquellas instrucciones específicas que por razones de fuerza mayor o mejor diligencia ante un incidente escapen al presente Reglamento de Servicio de la Obra deberán emanar en ese momento de Supervisor que el Concesionario tenga en el estacionamiento y podrán ser indicadas al usuario por el personal de las unidades operativas de que dispone el Concesionario.

##### **DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES**

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones paguen las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo a la legislación vigente. Para ello deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, el Concesionario procederá a solicitar el cobro al usuario.

El procedimiento para exigir el cobro será informarle al usuario del monto a pagar por concepto de los daños causados a las instalaciones de la obra. En caso de negarse a pagar, el Concesionario tendrá derecho a ejercer todas las acciones legales que procedan.

#### **DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO**

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a las Bases de Licitación.

#### **DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE**

El concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la Ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

#### **DERECHO A REMOLCAR UN VEHÍCULO**

El Concesionario tiene derecho a remolcar un vehículo si éste permanece estacionado por un periodo mayor o igual a 24 horas, siempre y cuando el dueño del vehículo no haya dado previo aviso de que su estadía va a ser más prolongada que el horario de funcionamiento normal del estacionamiento.

#### **DERECHO A COBRAR PERJUDICIALMENTE O JUDICIALMENTE**

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar perjudicialmente o judicialmente, de acuerdo al artículo 42 de la Ley de Concesiones.



## **3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA**

### **OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO**

El Concesionario está obligado a prestar el Servicio Básico, estipulado en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgado en condiciones de absoluta normalidad, en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

El concesionario prestará los siguientes servicios básicas al usuario:

- Servicios de Estacionamientos Públicos
- Servicio de Conservación de Obras
- Servicios de Aseo
- Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes
- Servicio de Retiro de Basura
- Servicio de Señalización
- Servicio de Atención e Información al Usuario
- Servicio de Resguardo y Control

### **OBLIGACIÓN A PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios, útiles y necesarios, ofrecidos y autorizados por el MOP.

El concesionario prestará los siguientes servicios complementarios a los usuarios:

- Servicios de Comunicaciones
- Locales Comerciales
- Publicidad y Propaganda
- Otros

### **OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a velar por la seguridad de los usuarios durante toda su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, deberá tomar en forma inmediata, las medidas pertinentes a los efectos de reestablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata Intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

El Concesionario es responsable de establecer Las medidas de control y seguridad en la Concesión, sujetas a todas las disposiciones legales vigentes.

El Concesionario es responsable de operar y mantener el estacionamiento en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario debe responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra debido a negligencias cometidas por ella a este respecto.

El Concesionario ha desarrollado un Plan de Gestión de Accidentes que abarca la atención de contingencias en el estacionamiento que incluye, entre otros puntos:

- Procedimientos para diferentes tipos de incidentes, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como el Sistema de Vigilancia del CCTV desde la Sala de Control
- Recursos humanos, tales como personal de seguridad con que contará el estacionamiento.

El Plan de Gestión de Accidentes se está a disposición del público en el Centro de Atención al Usuario.

El Concesionario actúa con la menor demora posible ante incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que lo amerite.

#### **OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS**

El Concesionario tiene la obligación de mantener los niveles y estándares que se exigieron en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

Las situaciones temporales por incidentes en el estacionamiento que dificulten o impidan el libre tránsito deben ser informadas oportunamente a los usuarios y ser debidamente señalizadas para que éstos puedan tomar una adecuada decisión respecto de ingresar o no al estacionamiento.

Los usuarios serán debidamente informados de las alteraciones en el nivel de servicio a través de las señalética dinámica con que contará el estacionamiento.

#### **OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a entregar la información relacionada con el proyecto que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario,

#### **OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

El Concesionario está obligado a dar un trato digno, igualitario y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal al personal que tendrá contacto directo con el público.

#### **OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS**

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 30 días antes de su aplicación.

#### **OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través de cualquiera de los canales de comunicación con que los cuenta. Además, esta obligación debe ceñirse al protocolo que propondrá la Sociedad Concesionaria y que aprobará el MOP.

El Concesionario dará curso inmediato, con la mayor diligencia posible, a las solicitudes del usuario cuando la naturaleza de las mismas no acepta demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El Concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluye copia de los formularios y las acciones seguidas.

Esta información debe ser enviada mensualmente al MOP.

#### **OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DEL SERVICIO**

El Concesionario está obligado a reanudar con a mayor diligencia posible el servicio del estacionamiento, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

Además, se deberá dar aviso al usuario mediante los medios eficaces de que se disponga.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma al servicio básico y servicios del estacionamiento, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos de mantenimiento, el Concesionario deberá implementar todas las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente para trabajos, sometiendo a la aprobación del inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares.

#### **OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION**

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación del estacionamiento y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuario, en la forma y plazos establecidas en el contrato de concesión,

#### **OBLIGACIONES DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y provisionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

#### **DAÑOS A TERCEROS**

El Concesionario es responsable de todo daño que se cause a terceros con motivo de la negligente explotación o conservación del estacionamiento y locales comerciales, que le fuere imputable.

El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos y Sugerencias del Concesionario para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

#### **CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL**

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal en la forma y plazo fijados a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión

### **3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO**

#### **ORGANIZACIÓN**

El Concesionario dispondrá de una estructura organizacional que permitirá dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

En el Anexo 5 se detalla la organización general del Concesionario.

El equipo o persona a cargo de La atención del Centro de Atención al Usuario se encuentra dentro de equipo que tiene a cargo el Administrador General.

Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.

### **3.4 DEL PAGO DE TARIFA**

#### **INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE CAJA**

El concesionario, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de cada caja de pago indicando la ubicación donde se encuentra, mediante anuncios.

Las cajas deberán contar con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al usuario de su presencia.

#### **INFORMACIÓN DE LA TARIFA**

La tarifa que debe pagar cada vehículo será informada a los usuarios a la entrada de la concesión y de cada caja, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

Las tarifas serán las que está autorizado a cobrar el Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP

#### **SISTEMAS DE COBRO**

Los sistemas de cobro de que podrá disponer el concesionario, previa aprobación del MOP, tanto en equipos como en procedimientos, son los siguientes:

- Cobro manual efectivo
- Cobro manual con tarjeta de crédito
- Cobro manual con abonos
- Cobro automático con tarjeta de crédito

#### **HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS CAJAS**

El horario de funcionamiento del estacionamiento durante el primer periodo será de las 7:00 horas a 23 horas de lunes a viernes, y los sábados y domingos de las 8:00 horas hasta las 22:00 horas. Esto estará en constante análisis, de modo que si se justifica abrir en otros horarios o disminuir algunas horas en determinados días, se hará. La disminución o alargue de los horarios será puesta en conocimiento del Inspección fiscal para su aprobación. El horario de atención de las cajas corresponde al mismo horario de funcionamiento del estacionamiento.

#### **CALIDAD DE SERVICIO EN LAS CAJAS**

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las cajas, el Concesionario contará con el personal necesario para un Cobro Manual y para la resolución de problemas de los usuarios en el estacionamiento, con el fin de asegurar la fluidez y evitar demoras a los usuarios.

#### **MONEDA DE PAGO**

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará al usuario derecho a salir del estacionamiento.

El concesionario podrá aceptar el pago con moneda extranjera o cheques, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las cajas, sino en las oficinas administrativas del estacionamiento.

#### **COMPROBANTE DE PAGO**

El concesionario deberá entregar al usuario un comprobante de pago de tarifa, el que deberá indicar, por lo menos, hora y fecha, tipo de vehículo y tarifa pagada.

## **VEHÍCULOS QUE PAGAN TARIFA**

Todos los vehículos que ingresen al estacionamiento deberán pagar la tarifa correspondiente a su tiempo de estadía, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos del concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc.

Los vehículos de transporte especial también pagarán la tarifa correspondiente, aún cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

## **INFRACTORES AL PAGO DE TARIFA**

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan el artículo 42 de la Ley de Concesiones (obligación de pago de la tarifa), El Concesionario podrá utilizar equipos fotográficos y videos, que cumplan con la legislación vigente que haya sido previamente aprobado por el MOP. Se procederá a revisar el video, para luego identificar la patente del automóvil. Una vez identificado el automóvil, se procede a notificar al dueño del automóvil del pago de la tarifa correspondiente. En caso de negarse a ello, dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar judicialmente el cobro de la tarifa y las multas aplicables al infractor, de acuerdo a la legislación vigente.

## **CONVENIO POR PAGO DE PEAJES**

El Concesionario puede establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en el Centro de atención al usuario, que el Concesionario dispone.

## **VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los usuarios conductores o dueños de vehículos que ingresen al estacionamiento estarán obligados a cancelar la tarifa de acuerdo al tiempo de estadía correspondiente.

### **3.5 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS**

#### **AUTORIDAD COMPETENTE**

El Concesionario deberá proporcionar, ya sea directamente o a través de terceros, el servicio de resguardo y control al interior del edificio de estacionamientos subterráneos de acuerdo a las exigencias señaladas en estas Bases de manera de proporcionar en todo momento seguridad a los usuarios de los estacionamientos y asistirlos frente a las distintas situaciones que pudieren sucederse dentro del edificio.

Para esto, El Concesionario cuenta con un Programa de Resguardo y Control rutinario, diario, de los estacionamientos subterráneos.

El Concesionario cuenta con un sistema de vigilancia para las diferentes áreas componentes del edificio de estacionamientos subterráneos, contando para ello con un sistema de CCTV, una oficina y personal calificado en cantidad suficiente para controlar dicho sistema.

El Concesionario tiene un Plan de Control de Emergencias frente a accidentes, robos, o delincuencia en los estacionamientos subterráneos.

Deberá mantenerse coordinado en todo momento con Carabineros de Chile, para informar de alguna incidencia ocurrida al interior de los estacionamientos subterráneos, en el marco del Manual ABC, que es el Manual de Operación ante emergencias, conforme a Decreto exento de 6 de Marzo del 2002 del Ministerio de Obras Públicas y Telecomunicaciones.

En caso de incidente, El Concesionario actuará, según sea el caso, en coordinación con Bomberos, Carabineros de Chile, la Fiscalía del Ministerio Público, Servicios de Salud o previa autorización de ellos.

Ante la ausencia de Carabineros El Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias para asegurar el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de los bienes del Concesionario y la seguridad del estacionamiento, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias relacionadas con la vulneración de la seguridad pública ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño al estacionamiento, el Concesionario quedará facultado a realizar la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

El Concesionario puede solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados sin perjuicio de interponer el reclamo ante los tribunales competentes.

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con la Inspección Fiscal, Carabineros de Chile, Bomberos, Fiscalías del Ministerio Pública, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia, los cuales actuarán ante un incidente en acuerdo a las facultades que les confiere la normativa vigente.

#### **PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES**

El Concesionario mantendrá la Infraestructura necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes incidentes que se producen en el estacionamiento y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tiene por objeto obtener la información necesaria y efectuar las acciones pertinentes. Para ello mantiene una estrecha comunicación y coordinación con las autoridades competentes de Carabineros, Bomberos y Servicios de Salud, de forma que se tenga un conocimiento actualizado de las responsabilidades y recursos de cada organismo en caso de que se tuviera que responder de manera coordinada ante una situación de emergencia.

El Concesionario ha desarrollado un Plan de Control de Accidentes, que abarca la atención de contingencias en el estacionamiento, que cuenta con procedimientos claros y específicos para aduar en cada tipo de Accidente. Estos tienen por finalidad brindar una respuesta en el tiempo mínima y la coordinación y concurrencia de Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos si fuese necesario.

EL procedimiento de asistencia a víctimas de incidentes en el estacionamiento considera las siguientes etapas:

- Comunicación, dar aviso oportuno de que se ha producido un incidente. Se utilizan elementos tales como teléfonos, citófonos de emergencia, etc.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso, para así llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente para adoptar las medidas de seguridad inmediatas en lo referente al tránsito, de modo que se permita el acceso de los vehículos de asistencia y, en su caso, de rescate de los accidentados.
- En ausencia de los Servicios de Salud, el Concesionario se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros de Chile, el Fiscal pertinente del Ministerio Público, Bomberos, Servicios de Salud u otros servicios de emergencia, según sea el caso, el personal del concesionario sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho Lugar, poniendo a disposición de éstos los equipos de que se dispone.
- La responsabilidad del Concesionario queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

La coordinación general está a Supervisor o Gerente de Operaciones del Estacionamiento que coordinará las acciones y recursos necesarios para atender el incidente de acuerdo a las Bases de Licitación.

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros implica que, en todo momento, el Concesionario actúa en el estacionamiento de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso del estacionamiento.

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA**

El Concesionario dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencia, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, cortes de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc
- Recursos humanos, tales como personal del estacionamiento
- Medios electrónicos, tales como equipos de comunicación, iluminación, etc. El concesionario actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, el Concesionario pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

#### **PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES**

El Concesionario ha desarrollado un Plan de Control de Accidentes que abarca la atención de contingencias en el estacionamiento. Éste contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de incidentes, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc. Sin perjuicio de lo anterior, este Plan incluirá aquellos eventos especiales que define el MOP.

El Concesionario actúa sin demora ante los incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.



sin perjuicio de lo anterior, El Concesionario dispone, para aquellos casos que califique de excepción, de un Comité de Contingencias cuya composición dependerá de las características del incidente. El objeto de dicho Comité es el de reforzar las medidas establecidas en el Plan de Gestión de Incidentes mencionado en el párrafo anterior.

## **3.6 DE LA SEGURIDAD VIAL**

### **PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS**

En caso de que ingresen animales sueltos se procederá a capturados, retirarlos del Área de Concesión y trasladarlos a algún Lugar destinado al efecto. Sin perjuicio de lo anterior, El Concesionario podrá realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

### **PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DEL ESTACIONAMIENTO**

El Concesionario deberá prohibir todo uso anormal de la obra, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

### **SEÑALES**

El Concesionario deberá instalar y mantener en perfectas condiciones las señales que sean necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los usuarios, de acuerdo a las normas vigentes.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las vías de circulación y estacionamientos, el Concesionario deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, que advierta a Los usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

El concesionario deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización.

### **DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREAS DE TRABAJO**

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, el Concesionario deberá retirar y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren un normal funcionamiento del estacionamiento.

### **MANUAL DE SEGURIDAD VIAL.**

El Concesionario dispondrá de un Manual de Seguridad, el cual estará a disposición de los usuarios en Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de la seguridad del estacionamiento y contiene básicamente lo siguiente:

- Detalla los procedimientos y actividades que aseguran que el estacionamiento se encuentre en las condiciones de seguridad proyectadas.
- Recursos materiales, tales como, equipos, iluminación, señalizaciones, etc.
- Recursos humanos, tales como el personal del estacionamiento.

### **TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

No se permite el tránsito de vehículos con cargas peligrosas por el estacionamiento, salvo casos especialmente autorizados por el Concesionario, para los cuales estará estipulado cual es la cantidad, límite y horario de circulación permitidos para el transporte de estas sustancias, de manera de tomar todas las precauciones posibles en el transporte de estas sustancias.

El Concesionario debe informar del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cumplimiento de las medidas de seguridad

aplicables. En caso contrario el Concesionario puede no permitir la circulación de este tipo de transporte, informando de ello a Carabineros para que adopte el procedimiento pertinente.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo sustancias peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura del estacionamiento, a los usuarios o a terceros. Así mismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación. Sin perjuicio de esto, se dará aviso a Carabineros y se procurará advertir al conductor del vehículo de su infracción

Los permisos son extendidos y autorizados por

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.
3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de febrero de 1995 del MTT.
4. Comisión Chilena de energía Nuclear, en el caso de cargas radiactivas.
5. Dirección de Vialidad.

El Concesionario actuará de acuerdo a su Plan de Gestión de Incidentes y su Plan de Prevención de Riesgos en etapa de Explotación ante el conocimiento del transporte de sustancias peligrosas.

### **3.7 DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

#### **CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El Concesionario dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un Centro de atención al Usuario, situado en sus oficinas administrativas del estacionamiento, con personal idóneo y medios adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al usuario.

Este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea por radio o telefónicamente.

El Centro de Atención al Usuario será también el encargado de la gestión del control de emergencias, para la cual deberá contar con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

El personal o equipo a cargo del funcionamiento del Centro de Atención al Usuario se encuentra dentro del equipo de Administrador General del estacionamiento.

El personal a cargo del Control de Emergencias será el personal con que cuenta la administración del estacionamiento.

### **3.8 DE LA INFORMACIÓN AL MOP**

#### **UNIDAD DE CONTROL DEL MOP**

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del inspector Fiscal una oficina habilitada con todos los elementos que resultan necesarios para el desarrollo de su trabajo (teléfono, servicio de fax, escritorios, archivos, útiles), Sólo tienen derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con a autorización del inspector Fiscal.

El MOP, a través de la Inspección Fiscal puede realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles, inspecciones y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin limite de horario, a los equipos, software, condiciones de seguridad vial, especificaciones de las obras relativas al Programa de Conservación y a la propia operación de los puntos de cobro. El Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionara todos los antecedentes que éste solicite y que deban estar en posesión del Concesionario.

#### **INFORMES**

El Concesionario deberá preparar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que entregará a la Inspección Fiscal del MOP, debidamente respaldados magnéticamente con los contenidos que se exijan en las Bases de Licitación, o los contenidos que el Inspector Fiscal estime convenientes.

#### **ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE**

El Concesionario deberá mantener, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a los datos de conteo, Así mismo, El Concesionario proveerá archivos con información de operación de la Concesión en los formatos predefinidos por el MOR Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso El Concesionario debe permitir la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control del Concesionario.

#### **ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD**

El Concesionario deberá entregar, a requerimiento de la Inspección Fiscal, los ensayos y certificados de calidad de los materiales, repuestos y elementos de recambio que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

#### **PLAN DE TRABAJO ANUAL Y MENSUAL**

El Concesionario entregará al inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión y en el Programa Anual de Conservación.

### **3.9 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS**

#### **RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA**

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado del estacionamiento durante todo el periodo de la Concesión. A fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión deberá reparar con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

En este sentido y con este objeto deberá mantener las luces de alumbrado, etc., en cantidad suficiente para asegurar la protección de la obra, la seguridad y comodidad de los usuarios y de su propio personal. El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, podrá ser civilmente responsable frente al Estado, a las usuarias y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos por incumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión, cuando ello corresponda.

#### **SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

El Concesionario deberá contar durante todo el periodo de Concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en las Bases de Licitación.

#### **SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE**

El Concesionario deberá mantener durante todo el periodo de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en las Bases de Licitación.

#### **RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

El Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el Área de Concesión de acuerdo a la legislación vigente y a los planes que para dicho efecto haya desarrollado.

El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

El Área de Concesión se debe encontrar permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

El Concesionario, los usuarios y terceros no deben arrojar ni depositar residuos en el Arco de Concesión, salvo en los lugares expresamente autorizados para ello.

### **3.10 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA**

El Concesionario deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el contrato de concesión, los que se indican en el anexo 6.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en las Bases de la Licitación:

- Velocidad permitida
- Señalización
- Iluminación
- Paisajismo
- Limpieza
- Obras de aguas lluvias y saneamiento
- Nivel de servicio de las cajas
- Pintura
- Estructuras

#### **MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO**

El Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual deberá realizar lo siguiente que se indican en el Anexo 6.

- Conservación rutinaria, periódica y diferida.
- Conservación de obras anexas.
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el Plan y Programa de Conservación de las obras Concesionadas y los requisitos exigidos en el Contrato de Concesión y las Bases de Licitación.

### **3.11 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, el cual se encontrará ubicado en las oficinas administrativas del Concesionario en el estacionamiento. Dicho reglamento complementará lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantenimiento del concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los elementos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- Deberá contemplar, también, la exigencia de que el personal de la Concesión que trabaje en puestos de posibles riesgos haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc,

El Concesionario está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Todo el personal del Concesionario está obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que tiene vigente El Concesionario.



## **3.12 DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE**

### **CONSERVACIÓN DE LAS ÁREAS VERDES**

El Concesionario conservará todas las áreas verdes que se encuentran dentro del Área de Concesión en la etapa de explotación, de acuerdo a las Bases de Licitación, y entregará periódicamente los informes ambientales que exigen las Bases de la Licitación.

Dentro de las funciones de conservación están consideradas las siguientes actividades: desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas y todas las actividades de conservación que en su caso tengan relación con las áreas verdes, iluminación, ornato, etc, que se encuentren dentro del Área de Concesión.

Las periodicidades con las que El Concesionario realiza estas labores de conservación de áreas verdes están estipuladas en el Programa de Conservación con el que cuenta El Concesionario.

### **PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

El PGA cumple con los siguientes objetivos:

- Permitir la revisión permanente y periódica de los efectos del estacionamiento sobre el medio ambiente y de la efectividad de las medidas de manejo ambiental que tome El Concesionario.
- Dar cumplimiento a las exigencias contenidas en el Estudio de Impacto Ambiental.
- Identificar Los efectos o impactos sobre el medio ambiente que no hayan sido previstos y proponer medidas de mitigación, compensación y/o reparación, según corresponda.
- Identificar los compromisos ambientales adquiridos, la forma de aplicación de éstas y La identificación del o los profesionales que participan en la aplicación del PGA.

El PGA contiene y desarrolla los siguientes tópicos:

- Identificación y descripción de los objetivos del plan.
- Identificación y descripción de las medidas a implementar para dar cumplimiento a las exigencias definidas en las Bases de Licitación, incluyendo los componentes ambientales y sus medidas de mitigación.
- Definición de las acciones o actividades a corto, mediano y largo plazo que se implementan durante la etapa de explotación.
- Identificación y perfil profesional del o los especialistas ambientales encargados de implementar el PCA, señalando funciones y responsabilidades.

El PGA, tal y como indica el Anexo 9 del presente reglamento, está a disposición de 05 usuarios como documento de consulta en las oficinas administrativas del Concesionario en el estacionamiento.

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL ESTACIONAMIENTO PLAZA DE LA CIUDADANIA

COMPONENTE AMBIENTAL Y/O TERRITORIAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA
AIRE	Concentración de monóxido de carbono y material particulado en el interior del recinto, especialmente donde exista personal de trabajo.	Cumplir con la normativa vigente, es decir métodos, frecuencia y rangos establecidos en el D.S. 594	Mensual
RUIDO	Niveles de inmisión de ruido en los lugares de trabajo	Cumplir con la normativa vigente, es decir, métodos, frecuencia y rangos establecidos en D.S. 594 y 146	Trimestral
RESIDUOS SÓLIDOS	Monitoreo del estándar de las salas de basura	Mantener el estándar exigido por el Proyecto de Basura	Mensual
	Verificar que el registro de retiro de basura desde los basureros urbanos (interior y exterior) y las Salas de Basura, sea de acuerdo a la programación	De acuerdo a exigido en el Plan de Trabajo	Diario
PAISAJISMO	Verificar que la mantención de los espacios verdes se ha efectuado	De acuerdo a los criterios establecidos por el proyectista, y de modo de mantener los estándares de calidad.	Mensual

## **4 TÍTULO**

### **4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN**

#### **INSPECTOR FISCAL**

La obra por concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

La inspección Fiscal de la Explotación se iniciará con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra, y durara hasta el término del contrato.

El Inspector Fiscal de la obra se indicará en el anexo 7, del presente Reglamento de Servicio

El Inspector Fiscal para la etapa de explotación de la Concesión, es quién representa al MQP ante El Concesionario y tos usuarios.

#### **FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

El Inspector Fiscal vela por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos, tal y como se indica en las Bases de Licitación.

En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, ya sean personas naturales o jurídicas.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubica en las instalaciones del Concesionario, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará el estacionamiento, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación se abrirá el día de primera puesta en servicio provisoria del estacionamiento

En él se indicarán los hechos más importantes que van ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente las observaciones que merezca a conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

## **4.2 CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

### **OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL**

La Inspección Fiscal de la Obra, en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos, deberá, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Administrar el Contrato de Concesión por parte del MOP.
- Entregar a la Coordinación de Desarrollo y Gestión de Contratos de Concesión en la etapa de explotación, dependiente de, la Coordinación General de Obras Públicas, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación del estacionamiento
- Exigir y analizar los antecedentes que, daba entregar El Concesionario
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de la obra y del Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual aprobado por el Inspector Fiscal,
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la explotación de la obra.
- Controlar la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por El Concesionario
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Impartir instrucciones al Concesionario a través del Libro de Explotación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

### **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA**

La Inspección Fiscal solicitará los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del estacionamiento como de las instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprobará el Plan de Conservación de la Obra, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios
- El cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

Tal y como se indica en el Anexo 8, el Programa de Conservación se encuentra como documento de consulta en las oficinas administrativas del Concesionario a disposición de los usuarios.

## **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN**

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Programa de Conservación que haya entregado el Concesionario, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponde realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

El Concesionario deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo Anual.

Tal y como se indica en el Anexo 8, cada Plan de Trabajo Anual se encuentra como documento de consulta en las oficinas del Concesionario a disposición de los usuarios.

## **CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS**

La Inspección Fiscal verificará que los cobros de tarifa son aquellos que han sido aprobados por Resolución Ministerial y publicados a través de los medios de prensa, y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la obra.

De igual forma controlará que la tarifa que se aplica corresponde a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las Bases de Licitación y que en ningún caso se están cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar de acuerdo al Contrato de Concesión.

El Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión, debe publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda todo cambio o modificación de tarifas.

## **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO**

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión, y especialmente aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

## **CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé el Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

En este sentido, deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que debe entregar el Concesionario, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

Si la información recepcionada contuviese errores de cierta magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de La Concesión, a fin de que éste pueda informarse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

El MOP puede usar las instalaciones del Concesionario en cualquiera de sus lugares para controlar la operación de la Concesión y para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de Explotación del MOP. De la misma forma el MOP puede disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la Información se podrá realizar via manual, con disquete, CD o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión son establecidos por el MOP.

## **PROPOSICION DE APLICACIÓN DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contratadas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión. Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago, son los establecidos en las Bases de Licitación.

Para ello, de acuerdo a lo señalado en lo referido al contrato de concesión, el inspector Fiscal notificará de a infracción detectada al Concesionario y propondrá la aplicación de las multas pertinentes y demás sanciones que corresponda.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este Reglamento de Servicio de la Obra puede ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive al Concesionario de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la Legislación especial y general que le fuere aplicable.

De igual manera, bajo ningún concepto puede entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular el Concesionario -por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercido cabal de ellos en el futuro.

El presente documento puede ser modificado por el Concesionario previa aprobación del Inspector Fiscal. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación al MOP, precedentemente señalada.

## **ANEXOS**

### **ANEXO I**

#### **DE LA CONCESIONARIA**

**Razón Social:** Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía SA.  
**Giro:** Arriendo, Explotación de Estacionamientos.  
**Antecedentes:**  
**RUT:** 99.561160-0 .  
**Domicilio:** Avda. Pedro de Valdivia 0193 Piso 7  
**Teléfono:** 339 33 00  
**Fax:** 339 33 30  
**E-mail:** plazadelaciudadania@ecbi.cl  
**Duración de la Concesión:** 30 años  
**Fecha de constitución:** 11 de Junio del 2004

#### **Socios y porcentajes de representación:**

**Brotec: 33,3%**  
**Echeverría Izquierdo: 33,3%**  
**Bravo Izquierdo: 33,3%**

#### **Representante legal:**

**Nombre:** Santiago Saitua Doron  
**Profesión:** Ingeniero Civil  
**RUT:** 8.511.517-0  
**Domicilio:** Avda. Pedro de Valdivia 0193 Piso 7

ANEXO 2

PLANOS DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA, ESTRUCTURAS Y  
PUNTOS DE COBRO



**ANEXO 3**

**DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

**NOMBRE DE LA CONCESIÓN**

Plaza de la Ciudadanía

**UBICACIÓN**

El sector comprendido por este proyecto esta acotado por el Palacio de la Moneda, las calles Morande, Teatinos y la vereda Norte de la Av. Libertador Bernardo O'Higgins.

**COMUNAS ATRAVESADAS**

El proyecto esta ubicado en la Comuna de Santiago, Provincia de Santiago, cte la Región Metropolitana.

**DESCRIPCIÓN DE SUS PRINCIPALES OBRAS Y CARACTERÍSTICAS FÍSICAS**

Nº DE SUBTERRÁNEOS:	5
Nº DE ESTACIONAMIENTOS:	556
Nº DE INGRESOS VEHICULARES:	1
Nº DE SALIDAS VEHICULARES:	1
Nº DE ACCESOS PEATONALES:	2
Nº ASCENSORES:	2
M2 DE ÁREAS VERDES:	2.700 Aprox,

**ANEXO 4**

**INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Centro de Atención al Usuario**

Dirección: Estacionamiento Plaza de la Ciudadanía, 1er. Subterráneo

Teléfono: 339 33 00

Fax: 339 33 30

Mail: [plpzadelaCiudadania@ecbi.cl](mailto:plpzadelaCiudadania@ecbi.cl)

**ANEXO 5**  
**ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA**

**SOCIEDAD CONCESIONARIA PLAZA DE LA CIUDADANÍA &A.**

**GERENTE GENERAL**

**GERENTE DE OPERACIONES**

**ADMINISTRADOR GENERAL**

**SERVICIO**

**1 ESTACIONAMIENTOS EXPLANADA CDMPLEMENTARIOS, MANTENCIÓN Y OTROS  
CAJEROS JARDINEROS ASEADORES ASEADORES GUARDASDE SEGURIDAD**

## ANEXO 6

### DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

#### VELOCIDAD MÁXIMA PERMITIDA

20 Km./h en todo el estacionamiento

#### PAVIMENTOS ASFÁLTICOS

Índice de Rugosidad Internacional (IRI)

IRI Máximo: 3,5 m/km, Se efectúan las acciones de conservación antes que la media móvil de 5 tramos de 200 m. supere el IRI de 3,5 m/km. Este se obtiene de mediciones efectuadas y por sectores homogéneos de 200 m y se informará en m/km con un decimal.

- Ahuellamiento Máximo: 15 mm.
- Grietas

Se controlan las grietas que causan daños estructurales en los pavimentos y se efectúan acciones correctivas mayores, consistentes en el reemplazo de los pavimentos en e) área afectada.

#### ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD VIAL

##### a) Señalización Vertical

El estado de conservación de la señalización vertical se establece sobre la base de la evaluación de dos características básicas: nivel de deterioro y visibilidad nocturna.

- Nivel de deterioro

Se controlan los siguientes parámetros:

- Cuarteado: Formación de pequeñas escamas que permiten la visión de las capas subyacentes,
- Fisuración: Formación de fisuras sobre la superficie reflectante que puedan derivar en el cuarteado.
- Amponas: Aparición de ampollas en la superficie reflectante o pintada de la señal.
- Desintegración: Pérdida de fragmentos de material reflectante o pintura.
- Erosión: Desgaste de material reflectante o de la pintura, con exposición de la capa sobre la que se encuentra, por el paso del tiempo o la acción de agentes atmosféricos.
- Oxidación: Aparición de zonas oxidadas sobre la superficie de la placa.
- Pintadas: Acciones vandálicas.
- Decoloración: Pérdida de color de la marca vial, en intensidad o tono, por envejecimiento o acumulación de suciedad.
- Destrucción: Por accidentes u otras causas.

Se deben efectuar las acciones de conservación que correspondan antes de que la superficie afectada por una o por el conjunto de fallas enumeradas sea tal que la señal deje de cumplir su función según el Programa de Conservación con el que cuenta el Concesionario. Se exceptuarán de lo anterior la situación de destrucción por accidentes y/o acto vandálico, donde el reemplazo de la señal debe ser inmediato.

- Visibilidad en el interior

La visibilidad en el interior se controla una vez al año por retroreflectancia.

Se deben efectuar las acciones de conservación que correspondan antes de que la retroreflectancia de las láminas utilizadas caiga por debajo del umbral mínimo definido en el Programa de Conservación del Concesionario.

## b) Señalización horizontal

El estado de conservación de la demarcación del pavimento se establece sobre la base de la evaluación de dos características básicas: nivel de deterioro y visibilidad en el interior

- Nivel de deterioro

Se controlan los siguientes parámetros:

- **Desgaste:** Pérdidas de material de la marca vial que permite ver la superficie subyacente.
- **Decoloración:** Pérdidas de color de la demarcación, en intensidad y tono por envejecimiento acumulación de la suciedad o sangrado, incluyéndose así mismo la falta de contraste entre la superficie del pavimento y la marca vial

El estado de conservación de la superficie del pavimento se comprueba periódicamente, por inspección visual y durante el día.

- Visibilidad en el interior

La visibilidad en el interior se controla periódicamente por retroreflectancia.

## c) Soporte

Se deben efectuar las acciones de conservación que correspondan antes de que la estructura afectada por una o por el conjunto de fallas enumeradas sea tal que esta deje de cumplir su función según el Programa de Conservación con el que cuenta el Concesionario. Se exceptuarán de lo anterior la situación de destrucción por accidentes y/o acto vandálico, donde el reemplazo del soporte debe ser inmediato.

## ELEMENTOS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO

Este ítem incluye, además de la alcantarilla propiamente dicha, la reposición de sus tapas, el despeje de los sumideros y sus cauces, estos deben estar libres de todo elemento orgánico o inerte que impida, obstaculice o altere el libre escurrimiento de las aguas.

**ANEXO 7**

**DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y LA INSPECCIÓN FISCAL**

**DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN DEL MOP**

La correspondencia al MOP se debe dirigir por correo certificado a:

División de Explotación  
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas  
Dirección General de Obras Públicas  
Ministerio de Obras Públicas

- Dirección: Merced 753, Santiago
- Teléfono: 258 36 02
- E-mail: [www.moptt.cl](http://www.moptt.cl)

**INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE CONSTRUCCIÓN**

- Nombre: Francisco Javier Espinoza Carmona
- Dirección: Merced 753, Santiago
- Teléfono: 258 39 04

**INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

- Nombre: Francisco Javier Espinoza Carmona
- Dirección: Merced 753, Santiago
- Teléfono: 258 39 04

## **ANEXO 8**

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSULTA**

- **“Plan de Control de Accidentes” de Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A.**
- **“Plan de Gestión Sustentable” durante la Etapa de Explotación de Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A.**
- **“Programa de Conservación” de Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía SA.**
- **“Plan de Trabajo Anual” de Sociedad Concesionaria Plaza de la Ciudadanía S.A**
- **Manual Orden, Higiene y Seguridad**