

REGLAMENTO DE SERVICIO

RUTA INTERPORTUARIA TALCAHUANO – PENCO POR ISLA ROCUANT

DOCUMENTO CONTROLADO EN OBRA		
Descripción:	<i>Reglamento y Servicio</i>	
Versión:	Copias:	Vista
<i>Final</i>	<i>1</i>	

Santiago, Mayo de 2005

INDICE

<u>I.</u>	<u>ANTECEDENTES GENERALES</u>	2
<u>II.</u>	<u>NORMAS GENERALES</u>	4
<u>III.</u>	<u>DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO</u>	6
<u>IV.</u>	<u>DEBERES Y DERECHOS DEL CONCESIONARIO</u>	12
<u>V.</u>	<u>MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS</u>	15
<u>VI.</u>	<u>MANUAL DEL PEAJISTA</u>	28
<u>VII.</u>	<u>MANUAL DEL PATRULLERO</u>	32
<u>-</u>	ANEXO N° 1	
	ANEXO N° 2	

I. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Objeto del Reglamento

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos que ofrece la Sociedad Concesionaria en la etapa de Explotación de la misma.

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones de la Sociedad Concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

Este Reglamento será revisado y actualizado periódicamente de acuerdo a las necesidades de la operación, debiendo ser aprobadas las modificaciones por el MOP, orientándose a mantener un alto estándar de servicio que se espera para esta operación.

1.2 Localización del Reglamento

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas de los usuarios en el Edificio de la Concesionaria ubicado en la Plaza de Peajes de Avda. Alessandri (Km. 1.270). Además se encontrará para entrega, copias del extracto de dicho Reglamento.

1.3 Alcance

Este Reglamento es válido para todos los usuarios, personal del MOP y personal que trabaje en la Concesión, incluido personal de empresas externas y/o de servicio, tales como seguridad o aseo, entre otras. Su observación a las normas de funcionamiento es condición esencial para su aceptación como proveedor de servicios.

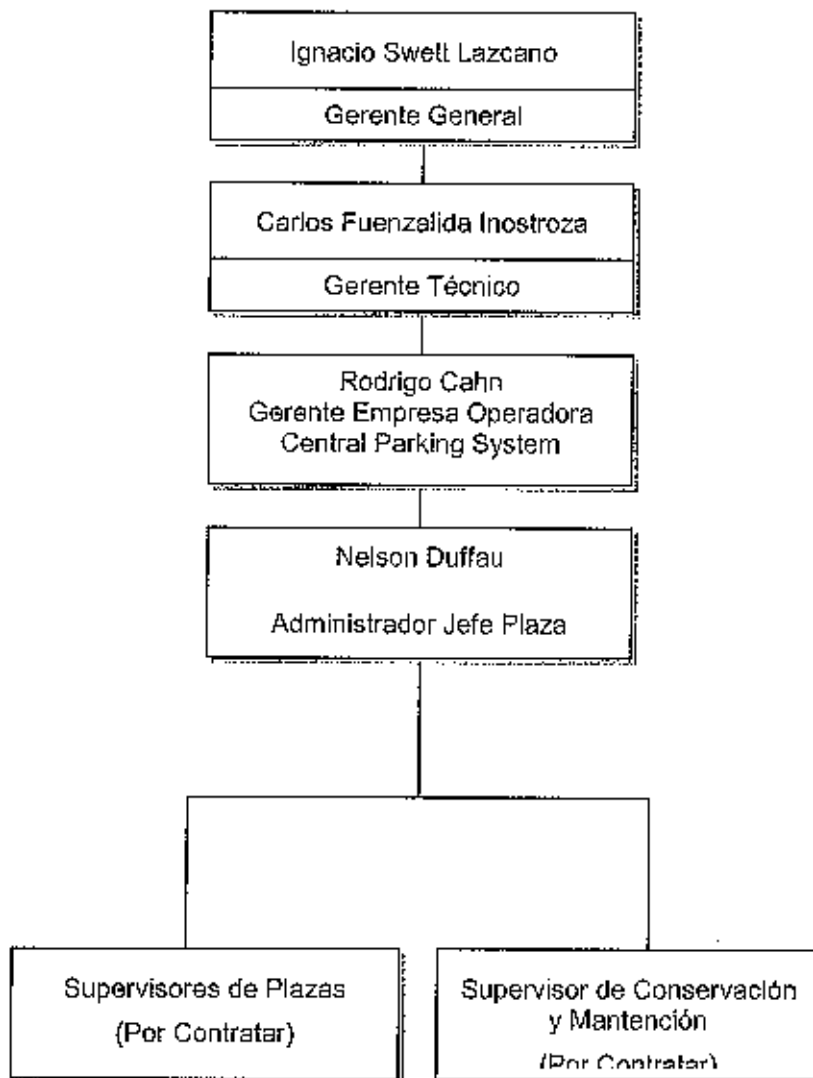
1.4 De la Sociedad Concesionaria

Sociedad Concesionaria Autopista Interportuaria S.A., conformada por Besalco Concesiones S.A. y Besalco S.A., es una sociedad cuyo giro exclusivo es la Construcción, Operación y Explotación de la Obra Pública Fiscal, denominada "Ruta Interportuaria Talcahuano – Penco, por Isla Rocuant", según consta en el Decreto Supremo de Adjudicación del Ministerio de Obras Públicas N° 112, de fecha 31 de enero de 2002. Esta sociedad fue constituida según consta en la

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

escritura pública de fecha 11 de junio de 2002, en la notaría de doña Antonieta Mendoza Escalas. Un extracto de esta escritura se inscribió a fojas 14.575 N° 12.006 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2002 y fue publicado en el Diario Oficial de fecha 14 de junio de 2002. Su gerente general es el señor Ignacio Swett Lazcano, según consta en la escritura pública del acta de directorio N° 1 de fecha 11 de junio de 2002, de la notaría de doña Antonieta Mendoza Escalas.

1.5 Organización del concesionario



SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

1.6 Descripción del proyecto

La construcción de la Ruta Interportuaria Talcahuano-Penco por Isla Rocuant, tiene el propósito de mejorar la infraestructura vial de acceso a los principales complejos portuarios de la VIII Región, facilitar el acceso al Aeropuerto Carriel Sur desde y hacia el norte del Área Metropolitana de Concepción y permitir un desarrollo urbano, inmobiliario e industrial.

Se extiende por el borde costero de la bahía de Concepción, desde la intersección de la Autopista del Itata con la ruta Penco - Concepción hasta el sector Las Industrias y su empalme con Av. Colón, en la comuna de Talcahuano. Con una longitud de 11,9 kms., tendrá doble calzada en sus primeros 550 metros y calzada simple bidireccional en el resto del tramo.

La obra incluye la prolongación de la Av. Alessandri en 3,9 kms. de calzada simple bidireccional, que permitirán conectar directamente la ruta con la vía de acceso al Aeropuerto Carriel Sur y, a través de ésta, con la comuna de San Pedro de la Paz y los sectores ubicados más al sur.

Considera la construcción de estructuras mayores, como el Paso Superior Las Gaviotas, emplazado sobre la línea férrea Concepción - Penco y el camino Penco - Cosmito; el Puente Las Ballenas sobre el río Andalién, viaducto de hormigón armado de 120 metros de longitud; del Enlace Rocuant, conexión vial a desnivel con la Av. Alessandri y siete atravesos interprediales de hormigón armado.

Asimismo, se consideran obras adicionales al proyecto original, entre las cuales se cuenta un nuevo acceso a Talcahuano, empalmado en Av. Colón a través de un puente nuevo sobre el canal El Morro y su respectivo enlace.

En el Anexo N°1 se adjunta una planta esquemática de la concesión identificando las principales obras y servicios indicando las comunas involucradas.

II. NORMAS GENERALES

El presente Reglamento se rige por:

- DFL MOP N° 850 de 1997 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 15.840 orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones legales posteriores.
- DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones, Decreto N° 900, cuyo texto actual fija el DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación de la obra pública "Ruta Interportuaria Talcahuano – Penco, por Isla Rocuant" y sus normas complementarias.
- Ofertas Técnicas y Económicas del licitante adjudicatario
- Decreto de adjudicación N° 112 del 31 de enero de 2002, que adjudica el contrato de concesión de la Obra pública fiscal "Ruta Interportuaria Talcahuano – Penco por Isla Rocuant"
- Convenios Complementarios de Obras y Servicios y sus respectivos decretos supremos aprobatorios.
- Ley de Tránsito N° 18.290.
- Manual de Señalización de Tránsito, del MTT.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP.
- Reglamento Interno e Higiene de Central Parking System Chile Ltda.
- Decreto Supremo N° 298 del Ministerio de Transportes que reglamenta el Transporte de Sustancias Peligrosas y normas asociadas.
- Guía de Respuesta en caso de Emergencias; Preparado por la ACHS.
- ACCEQUIM, Plan preparado por Onemi, para enfrentar emergencias y desastres por materiales peligrosos.

2.1 Glosario de términos empleados.

Usuario

La o las personas físicas o jurídicas que hagan uso del área de concesión.
Conductor de vehículos que transiten por la ruta, por extensión sus acompañantes.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Ruta

Vía para el tránsito de vehículos y sus obras complementarias tal como se describe en la "Descripción del Proyecto" en el numeral 1.6 del presente Reglamento.

Concesionario, Concesionaria, Sociedad Concesionaria

Persona jurídica titular del contrato de concesión. Por extensión, se refiere además a quien ésta determine como empresa subcontratista para la operación, explotación y conservación de la ruta.

Jefe de Plaza

Persona designada por el concesionario quien actuará como administrador responsable de las operaciones de las plazas de peajes y demás instalaciones de la Concesión.

III. DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO

3.1 Derechos del usuario a recibir los Servicios Básicos

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario en las vías tarifcadas, tales como servicios de información, asistencia en ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

3.2 Derecho a Seguridad

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio. De verse interrumpidas estas condiciones normales de servicio, por causa imputable a la Sociedad Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular reclamos.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial a la seguridad vial de ellas.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, -y de las Plazas de Peaje.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación, es decir, Patrullaje de Emergencia Y Teléfonos de Emergencia.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad Vial y los procedimientos de Emergencia descritos en el presente documento.

El usuario tiene derecho a que la vía se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro.

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se lograre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan.

3.3 Derecho a Calidad del Servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante la Sociedad Concesionaria si esto no sucediera.

3.4 Derecho a Información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos íntegramente.

3.5 De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

3.6 Derecho a Respuesta

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario a sus consultas, preguntas o requerimientos.

3.7 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.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Sociedad Concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

3.8 Derecho a la Mantención del Nivel de Servicio

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en la medida de lo posible una circulación expedita en la ruta y las Plazas de Peaje, según lo prescriben las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario, tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los Usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario, deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión y serán informadas al público y a los Usuarios mediante los medios de información emplazados según lo establecido en las Bases de Licitación.

3.9 Derecho a Solicitar Indemnización

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario, para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el concesionario para tal efecto, o dejar un reclamo por escrito, que deberá ser constatado y ratificado el tipo de anomalías y los daños producidos.

3.10 Obligación de Pago de Peaje

a) Consideraciones Generales

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho a pasar por la Plaza correspondiente y al uso de los Servicios Básicos.

Ningún usuario, organismo, institución pública o privada de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

b) Condiciones especiales de Cobro de Peajes

El sistema de cobro de peajes de la Ruta Interportuaria corresponderá al equivalente al uso efectivo de la vía, con cobro a la salida a los usuarios.

Los usuarios que utilicen el tramo de menor distancia que une Aeropuerto con Penco o viceversa, tendrán la obligación de retirar un (1) ticket en la Plaza de Peaje de ingreso a la Ruta, en la vía exclusiva debidamente señalizada e

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

individualizada. Este ticket debe ser presentado en la Plaza de Peaje de salida de la ruta, para efectuar el cobro correspondiente.

3.11 Obligación de Respeto a 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, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones 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, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

3.12 Obligación de Obedecer Instrucciones

El Usuario durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y en ausencia de éstos, por personal del Concesionario.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, entre otros.

3.13 Obligación de Debido Cuidado

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

3.14 Obligación de Conducción Responsable

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros Usuarios, respetando las normas del tránsito y de seguridad y control que disponga la Sociedad Concesionaria para ello.

3.15 Obligación de Pago de Daños al Concesionario

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, siendo responsabilidad de la Concesionaria dar las facilidades correspondientes para materializar dicho pago.

3.16 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, en sus instalaciones o servicios, cuando sea de su responsabilidad.

3.17 Obligación de Notificar los Daños

El Usuario tiene la obligación de notificar a la autoridad de Carabineros o en su total ausencia al personal de la Concesionaria, sin pérdida de tiempo, cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta concesionada.

3.18 Circulación de vehículos

Los Usuarios que deseen utilizar la Ruta deberán hacerlo siempre y cuando el vehículo en el que lo hagan, corresponda a una de las categorías siguientes:

Tipo	Clase de vehículo
Tipo 1	Motos y motonetas
Tipo 2	Autos y camionetas
Tipo 3	Autos y camionetas con remolque
Tipo 4	Buses de 2 ejes
Tipo 5	Camiones de 2 ejes
Tipo 6	Buses de más de 2 ejes
Tipo 7	Camiones de más de 2 ejes

- a. Vehículos y medios que tienen prohibición de transitar.
- Peatones (tanto en la calzada como la berma).
 - Bicicletas.
 - Tracción animal.
 - Maquinaria.
- b. Vehículos que deben solicitar autorización previa para transitar por la ruta.
- Aquellos vehículos que excedan las dimensiones máximas permitidas por la ley o que excedan las cantidades de sustancias peligrosas, deberán solicitar previamente las autorizaciones pertinentes, establecidas en los respectivos cuerpos legales que los regulan. Todos los costos asociados a asegurar la vía durante su paso serán de cargo del interesado.

3.19 Sistema de Reclamos y Sugerencias

El recinto cuenta con un Libro de Sugerencias y Reclamos disponible en todo momento para el usuario. Este se encuentra en las oficinas de administración del recinto y será puesto a disposición del usuario en cuanto lo solicite.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

En cada cabina de pago, se informará al cliente de la disponibilidad del libro mediante señales informativas al respecto. Adicionalmente, el recibo de pago que será entregado a cada usuario al momento de pasar por caja incluye los teléfonos, dirección y correo electrónico disponibles para que pueda dirigir sus reclamos en caso de no recurrir al Libro.

3.20 El Libro es foliado y tabulado de la siguiente manera.

FECHA	RECLAMO	NOMBRE	TELEFONO	SEGUIMIENTO	PRÓXIMO PASO

La revisión periódica del libro es parte del procedimiento rutinario del Jefe de Plaza a cargo, quien mensualmente informará al concesionario del estado del mismo. A cada usuario se le solicitará que registre su nombre y teléfono de manera de hacer un seguimiento posterior.

El tiempo máximo de respuesta al usuario es de 72 horas de registrado el reclamo en el libro correspondiente. La Sociedad Concesionaria contactará al afectado a través de los puntos de contacto que éste deje registrados.

Mensualmente, el Concesionario elaborará un cuadro sinóptico de los registros recibidos en el Libro de Reclamos y Sugerencias. De acuerdo a la frecuencia y tipificación de los Reclamos y Sugerencias, se elaborarán tabulaciones para los casos más repetidos con el objeto de plantear programas correctivos y preventivos. Este cuadro deberá ser remitido a los siguientes destinatarios.

- Sociedad Concesionaria
- Inspector Fiscal del MOP
- Gerencia Empresa Administradora y Operadora

IV. DEBERES Y DERECHOS DEL CONCESIONARIO

4.1 Derechos del concesionario

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- a. Exigir por parte del usuario el pago por el servicio prestado de acuerdo a las tarifas publicadas en las plazas, correspondiente al tipo de vehículo utilizado, como contraprestación por el derecho a transitar por la ruta.
- b. Exigir judicialmente el pago por el servicio prestado. El alcance de este derecho del concesionario es equivalente al indicado en la Ley de Concesiones, esto es, a demandar al usuario ante el Juez de Policía Local por hasta 40 veces el importe más reajustes.
- c. Exigir al usuario el cumplimiento de las instrucciones que funcionarios autorizados por la Concesionaria o de su operadora pudieren impartir con motivo de la explotación del servicio; normas de seguridad y prevención de accidentes, y en general respecto de cualquier medida tendiente a garantizar, al mismo usuario u otros, una ruta segura y expedita.
- d. Coordinadamente, y con autorización previa de la Inspección Fiscal alterar temporalmente las condiciones del servicio mediante la adopción de medidas como fijación de horarios, señalización, iluminación, entre otras. Estas alteraciones deberán ser informadas previamente al MOP y posteriormente al usuario. El Concesionario dispondrá las medidas para la oportuna reanudación del servicio.

4.2 Deberes del concesionario:

- a. Exigir el cobro por el servicio de acuerdo a las tarifas vigentes.
- b. Informar al usuario las tarifas vigentes en la plaza a través de la publicación de éstas en la prensa y su publicación en lugares visibles en las plazas de peaje.
- c. Informar oportunamente al usuario de cualquier cambio en las condiciones de prestación del servicio, ya sea en términos de cambios tarifarios, trabajos en la ruta, cierre o desvío temporal de la ruta, etc.
- d. Mantener las obras ejecutadas en las condiciones establecidas en las Bases de Licitación.
- e. Restituir la circulación vial en caso de interrupción en el menor tiempo posible.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- f. Mantener un sistema de Reclamos y Sugerencias disponible en todo momento para el usuario, y responder de la manera indicada en este Reglamento.
- g. Brindar en todo momento un trato deferente al usuario.
- h. Prestar el servicio básico contemplado en el Contrato de Concesión.
- i. Prestar asistencia caminera al usuario que así lo requiera.
- j. Cumplir a cabalidad las Normas de Derecho Laboral para con sus dependientes, incluyendo empresas subcontratistas.
- k. Apoyar y coordinar en conjunto con Carabineros el retiro de la ruta, de cualquier vehículo que pudiere amenazar la seguridad para el mismo usuario o de terceros. (se refiere a vehículos averiados principalmente)

4.3 De la seguridad pública

La seguridad pública es responsabilidad de Carabineros de Chile tal como lo establecen las leyes vigentes. Carabineros de Chile y los Inspectores Fiscales y Municipales serán los encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones a que se refiere la Ley de Tránsito, sus reglamentos y las de transporte y tránsito terrestre que dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o las Municipalidades, debiendo denunciar, al Juzgado que corresponda, las infracciones o contravenciones que se cometan.

4.4 De las emergencias

En caso de emergencia se destinarán todos los recursos disponibles con los que cuente la Concesionaria para dar atención y solución rápida al problema presentado. Dicha coordinación estará a cargo del Jefe de Plaza o, en su ausencia, del Supervisor de turno. Los procedimientos que se deriven de esta coordinación responderán a la acción conjunta entre la Concesionaria y los servicios de Ambulancias, Bomberos y Carabineros. Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria se preocupará de disponer de toda la información que estos servicios necesiten, de manera que les permita actuar de la forma más rápida y eficiente posible.

En caso de un accidente con heridos de mayor consideración, corresponde a los servicios médicos (paramédicos) y asistenciales dependientes del Servicio Nacional de Salud el coordinar los procedimientos que correspondan, una vez que los hechos sean informados en forma adecuada por la Sociedad

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Concesionaria. De esta manera, el rescate, auxilio de personas accidentadas en la ruta, la prestación de primeros auxilios y otras acciones quedará limitada a la capacidad y disponibilidad de los recursos de la Concesionaria descritos en las BALI. Mayor información referente a la atención de primeros auxilios, se encuentra en el punto 7.13 y 7.14.

La capacitación del personal de patrullaje indicado en este Reglamento y que será el responsable de actuar frente a las emergencias se realizará siempre en coordinación con los servicios asistenciales de Salud, Bomberos y Carabineros.

Los procedimientos para las emergencias y accidentes se describen más detalladamente en el Plan de Control de Accidentes, parte integrante del Plan de Gestión Ambiental.

4.5 De la Inspección Fiscal

El Inspector Fiscal de Explotación corresponde a quien el DGOP ha encargado velar por el cumplimiento de las condiciones de la Concesión. Para el cumplimiento de dichas responsabilidades el Inspector Fiscal de Explotación se apoyará y asesorará mediante la Inspección Técnica de Explotación.

Toda comunicación entre el Concesionario y el MOP se canalizará a través del Inspector Fiscal quien determinará los sistemas de comunicación, contemplando como documento oficial el Libro de Explotación.

Es obligación de la Concesionaria entregar de manera oportuna todos los antecedentes requeridos por el Inspector Fiscal que digan relación con la fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del Contrato de Concesión.

V. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

5.1 Cuadro de Teléfonos de Emergencia

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

	NOMBRE CONTACTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
AMBULANCIA (Coordinación directa con Bomberos)	(Coordinación con Bomberos)	(Coordinación con Bomberos)	131
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD	Mesa Central	Cardenio Avello Nro. 36	(41)- 402222
BOMBEROS		Orompello Nro. 136	132
CARABINEROS (COMISARIA)	Prefectura Lomas Verdes	Avda. Alessandri s/n	(41) - 481799 ó 133
JEFE DE PLAZA	Nelson Duffau	Oficina Concesionaria	(41)- 466996
JEFE DE MANTENCIÓN	(Por Contratar)	Oficina Concesionaria	(41)- 466996

El primer paso en la elaboración de un plan de prevención de riesgos y accidentes es identificar el tipo de emergencia al que se está expuesto.

5.2 Alcance

Estos procedimientos cubren la seguridad en terreno de las instalaciones de cobro de peajes con el fin de aminorar daños; documenta la forma en que los empleados deben responder para proteger al público y protegerse a ellos mismos; y establece un plan de acción.

5.3 Identificando las emergencias

El primer paso del Plan es identificar los potenciales riesgos que existen y el hecho que se trate de una operación de peajes:

Emergencias Generales. Se identifican aquellas emergencias que surgirían debido a causas naturales o del hombre.

5.4 Identificación de una emergencia general

Desastres Naturales

- Terremoto

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Inundaciones/Aludes/Desprendimientos de Barro
- Incendios

Acción Criminal

- Asalto/amenaza al cobrador
- Vandalismo
- Amenaza de bomba

Incidentes en Carreteras

- Accidente Vehicular
- Uno o múltiples vehículos
- Peatón/bicicleta
- Materiales peligrosos
- Obstrucciones
- Animales (vivos, heridos o muertos)

Otros

- Corte de energía
- Otras situaciones

5.5 Procedimiento general de evacuación

Cada edificio contará con Mapas de Evacuación en Emergencias exhibidos en lugares claramente visibles.

Notificación a los Empleados

Cuando sea necesario evacuar, activar la alarma de incendio más cercana o avisar puerta a puerta.

Salida del Edificio

- (1) Todos los empleados deben salir del edificio si se da una orden de evacuar.
- (2) De ser posible, sin arriesgar la seguridad, los empleados que se encuentren en el proceso de contar el dinero, deben colocar rápidamente el dinero en la caja fuerte y cerrar la puerta de la misma.
- (3) Asistir a aquellos que requieren ayuda.
- (4) Dirigirse a la salida más cercana.
- (5) De haber visitas en el edificio, acompañarlas a la salida del edificio.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- (6) Si es el último en salir, cerrar las puertas, pero dejarlas sin llave con el fin de permitirle acceso al personal de los servicios de emergencia.

Juntarse en un Lugar de Reunión

Juntarse en un lugar determinado previamente en los Mapas de Evacuación de Emergencia exhibidos en lugares claramente visibles y presentarse al Administrador o al supervisor/designado.

Supervisores Efectuar Recuento de Personas

- (1) Notificar al Administrador de algún empleado faltante.
- (2) Esperar nuevas instrucciones del Jefe de Plaza.
- (3) **JAMÁS** entrar a la zona evacuada hasta que el personal de emergencia debidamente entrenado dé el visto bueno.

Evacuación de cabinas de peajes

- (1) De ser posible, sin arriesgar la seguridad, los empleados que se encuentren en la cabina de peaje deben colocar y asegurar el dinero en el cajón.
- (2) Cerrar las puertas, pero dejarlas sin llave con el fin de permitirle acceso al personal de los servicios de emergencia.
- (3) Si se encuentra ubicado en una caja equipada con un teléfono celular, llevarse consigo el teléfono celular.
- (4) Al salir de la cabina, asegurarse de advertir el tráfico moviéndose por las pistas.
- (5) Muévase a un lugar seguro como la berma del camino u otra zona fuera de peligro.
- (6) Notificar de inmediato al supervisor y/o al operador del sistema.
- (7) Supervisor u operador de sistema: contactar al Administrador.
- (8) Además, siga este procedimiento en el evento que un vehículo se incendie en la pista.
- (9) Use los extintores de incendio en las cabinas cuando sea necesario, sólo si ha sido entrenado y cuando el hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.

5.6 Emergencias con peligro de muerte

Utilice este procedimiento cuando se requiera una acción inmediata para salvarle la vida a una víctima. Ejemplos: Un aparente infarto al corazón, sin respiración, inconsciente, trauma severo.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Asegure el lugar con los elementos de señalización disponibles.
- No abandonar a la víctima.
- Enviar a alguien a llamar a la ambulancia y al Jefe de Plaza desde el primer teléfono o radio disponible para solicitar una ambulancia y personal de primeros auxilios, de ser posible.

Pidiendo Auxilio al servicio de ambulancia

- Describa la naturaleza de la emergencia.
- Identifique la ubicación exacta de la víctima.
- Si hay más de una persona en la escena de la emergencia, una persona debe permanecer con la víctima mientras la otra dirige a los servicios de emergencia al lugar.
- **NO MOVER A LA PERSONA.**

NOTA: En casos de un peligro inminente, podrá decidir mover a la víctima. **JAMÁS** ponga en peligro su seguridad personal en el intento por rescatar a otros.

5.7 Emergencias sin peligro de muerte

Utilice este procedimiento cuando no existe peligro de muerte, pero sí se requiere de primeros auxilios o atención médica de emergencia.

- En caso de ser necesario, llame a la ambulancia.
- Pida ayuda o, si es posible, notifique al Jefe de Plaza para que pida ayuda.
- Asegure el lugar con los elementos de señalización disponibles para evitar potenciales riesgos de accidentes adicionales. **NO** abandone a la víctima.
- Envíe a alguien a conseguir a una persona entrenada en primeros auxilios o a llamar a una ambulancia, si fuera necesario.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Administrar los primeros auxilios acorde con su nivel de preparación.
- Trasladar al usuario o empleado si es que puede ser movido sin peligro. El afectado debe ser trasladado por el Jefe de Plaza o supervisor, de estar disponible.
- En el caso de un usuario lesionado, no lo traslade, llame a la ambulancia.
- Si la persona herida no puede ser trasladada sin peligro, o en caso de duda, llamar a la ambulancia.
- Mover a una persona herida, sin importar su condición, si la persona se encuentra expuesta a una situación de peligro en su alrededor, como un incendio.
- Para las emergencias sin peligro de muerte, los afectados deben ser trasladados al primer centro médico designado en el Cuadro de Teléfonos de Emergencia.

5.8 Terremoto

Los terremotos pueden causar cortes de energía, agua potable, comunicaciones y transporte. Además podrían causar daños corporales y psicológicos y perturbaciones emocionales.

Durante el Terremoto

- Manténgase adentro y alejado de las ventanas
- Busque protección debajo de una mesa o escritorio
- Manténgase alejado de muebles, archivadores y estantes grandes.

Apenas Termina el Movimiento Sísmico

Prepárese para las situaciones de peligro, es decir, vidrio quebrado, muebles o equipos dados vuelta, paredes colapsadas o debilitadas, escapes de gas, derrame de materiales peligrosos, tuberías de agua rotas.

Empleados que trabajan en la recaudación de peajes:

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Llame a su superior si es que funcionan las líneas telefónicas, o use un celular, si estuviera disponible.
- Informe de su condición y de la situación que observa en el camino.
- Informe de accidentes, incendios, etc. A su Administrador o supervisor a cargo.
- Si el camino se encuentra abierto al tránsito, continúe operándolo en los modos de cobro. Si no fuera seguro permanecer en la cabina de peaje, cierre la pista utilizando un mínimo de diez conos. Luego de su llegada, el supervisor cerrará la pista conforme con los procedimientos establecidos.
- Si no fuera seguro mantenerse en la cabina de peaje, salga de la misma y, de estar disponible, llévese el equipo de comunicaciones de respaldo.
- Si hay tiempo, sin hacer peligrar su seguridad personal, ponga llave al cajón que contiene la recaudación del peaje.

Después del Terremoto

- Manténgase con calma y anime a los otros a lo mismo.
- Siga las instrucciones de sus supervisores.
- Verifique si existen heridos
- Ayude en la evacuación si fuera necesario.
- Busque e intente apagar incendios. Use un extintor de incendio sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.
- Corte el suministro de gas, agua y/o energía según lo indicado, o salga si no tiene éxito.
- Revise las instalaciones para verificar letreros o estructuras caídas.
- Manténgase cortés y profesional en todos sus tratos con el público.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Luego de evaluar la situación con su Jefe de Plaza este le dará instrucciones respecto de reanudar sus labores en la cabina de peajes.

5.9 Incendio

El potencial de un incendio forestal o de arbustos siempre está presente en la operación de la ruta. Además, el humo y los vehículos de emergencia que se encuentren luchando contra las llamas a lo largo del camino pueden obstruir el tránsito. Estos incendios se podrían propagar a estructuras vecinas e interrumpir la energía y las comunicaciones.

Incendios pueden ocurrir en edificios en cualquier momento del año y por varias causas.

Incendio de Arbustos o de Vehículos

Los empleados que trabajan en el cobro de peajes: cualquiera que observe un incendio de pastos o arbustos o un incendio que involucre a un vehículo:

- Llame de inmediato al Administrador Jefe de Plaza. En caso de no ubicarle llamar a bomberos.
- Dé la ubicación exacta del incendio.
- Dé un informe de las condiciones.
- No cuelgue a menos que se lo instruyan.
- De ser posible, envíe a alguien a dirigir a los bomberos al lugar del incendio.
- Asegure el dinero en la cabina y luche contra cualquier incendio reducido a un área con el extintor que se encuentra en la cabina de peaje / edificio de servicios, si es posible.
- Use un extintor de incendio sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.

Incendio en la Oficina

- Llame de inmediato al Administrador/supervisor de turno. En caso de no ubicarle, llamar a bomberos

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Si es posible, corte el suministro de energía.
- Evacue el área y cierre la puerta.
- Use un extintor o una manguera de agua sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.
- JAMÁS utilice agua contra un incendio eléctrico.

Abandonar la Lucha contra el Incendio si:

- No se logra apagar el incendio inmediatamente.
- Existen concentraciones peligrosas de humo
- El calor es intenso.

Ubicación de Extintores de Incendio

Los extintores están ubicados en las pistas de peaje, en el edificio de operaciones, en los vehículos de patrullaje. Los empleados deben familiarizarse con las ubicaciones de los extintores en su lugar de trabajo.

5.10 Asalto

Dado que se recauda dinero, el riesgo de asalto está siempre presente.

Cualquiera de los sucesos descritos aquí debe ser indicado en detalle por la persona o las personas que lo presenciaron. Los recaudadores de peaje deben entregar la información en el Informe de Incidentes del Turno.

- Si es amenazado físicamente, no entre en una confrontación. Permita que la persona pase por la pista y llame de inmediato al Administrador/supervisor. Como medida adicional, busque la patente del vehículo.
- Si es amenazado con arma de cualquier tipo, no ofrezca resistencia. Permita que la persona pase por la pista, llame inmediatamente al Jefe de Plaza en cuanto se retiren.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Todo el personal mantendrá un código secreto "CLAVE 1" que se interpretará como presencia de un asalto. Por lo tanto, el personal se abstendrá de indicar por radio, altoparlantes o intercomunicador la presencia de un asalto o mencionar la palabra robo sino mediante el uso de esta clave, de modo de no incitar a los asaltantes a respuestas impredecibles.
- La clave indicará al personal que no está en presencia directa del robo la necesidad inmediata de llamar a Carabineros.
- Si el asalto es a las cajas de dinero tipo buzón, deberá explicarse que las llaves las maneja una empresa externa de recaudación y no hay manera de abrirlas sin esas llaves.
- Si el asalto persigue las cajas de recaudación, se abrirán permitiendo que saquen el dinero remanente en ellas. Esto hace imperioso la necesidad de mantener un mínimo de dinero en caja depositando de acuerdo a las instrucciones en el buzón.
- Si es asaltado, entregue la bandeja de dinero entera inmediatamente y concéntrese en las apariencias físicas del asaltante. NO VACILE NI PONGA NINGUNA RESISTENCIA. Si el asaltante le devuelve la bandeja, recíbala. La bandeja podría tener huellas dactilares. Cuide que no vaya a dañarlas o agregar más huellas.

Después del asalto:

- Apriete el botón de asalto (pánico).
- Rápidamente busque la patente, si fuera el caso.
- Tome nota del color y la marca del vehículo y de cualquier marca o detalle, de ser posible.
- Recuerde, y si es posible, anote los detalles del incidente inmediatamente ocurrido.
- Rápidamente llame a Carabineros.

Reporte

El empleado será interrogado por la gerencia y por Carabineros y se le pedirá detalles como los siguientes:

Sexo:	Masculino, Femenino
Contextura:	Macizo, delgado, etc.
Facciones:	Nariz grande, barba, cicatrices, lentes, etc.
Cabello:	Color, tipo (fino, desordenado, calvo, etc.)
Vestimenta:	Color, tipo
Arma:	Pistola, cuchillo, garrote, etc.
Patente:	Patente de auto/camioneta número
Marca/Modelo:	Auto Chevrolet, Camioneta Ford.
Color del Vehículo:	Azul, negro, blanco, etc.

5.11 Amenazas de Bomba

Existe la posibilidad de amenazas de bombas.

En caso de recibir una amenaza de bomba, efectúe lo siguiente inmediatamente:

- Notifique al Administrador Jefe de Plaza, quien informará de la amenaza de bomba a Carabineros.
- Esté atento a señales de humo.
- Rápidamente evacue el área de trabajo.
- Si se encuentra contando el dinero, asegure el dinero en la caja fuerte.
- No entre al edificio hasta que la policía/grupo de desactivación de explosivos dé el visto bueno.

Inmediatamente después de cumplir con los pasos señalados arriba, registre:

- La hora exacta en que recibió la llamada de amenaza.
- Las palabras exactas utilizadas por el amenazante o lo más cercano a ellas.
- Tipo de bomba/aparato, si lo describió el amenazante.
- Ubicación de la bomba, si lo describió el amenazante.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Cualquier característica que pueda describir al amenazante; timbre de voz, acento, jerga, impedimentos, etc.
- Cualquier sonido de fondo reconocible.

Desactivación de Bombas

La desactivación y retiro de bombas será efectuado exclusivamente por personal calificado específicamente entrenado para tal tarea. Ningún empleado debe atentar tal hazaña, ni tocar una bomba o aparato sospechoso que podría ser una bomba.

Cortes de Energía

Existe un grupo electrógeno ubicado en la plaza. Si ocurriera un corte de energía, los generadores partirán automáticamente y continuarán suministrando energía a la plaza.

5.12 Accidentes del trabajo

Es un acontecimiento no deseado, que interrumpe el normal funcionamiento del trabajo, el cual produce lesiones a las personas y/o daños a la propiedad.

Definiciones:

- **Accidente del Trabajo:** Es toda lesión, que sufre un trabajador a causa o con ocasión de su trabajo, dentro de los horarios respectivos de la jornada laboral, que le produzca incapacidad o muerte.
- **Accidente de Trayecto:** Es toda aquella lesión que sufre un trabajador en el trayecto directo, entre su casa habitación (residencia) y el lugar de trabajo y viceversa.
- **Enfermedad profesional:** Es aquella originada de una manera directa por el ejercicio de la profesión (trabajo) que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

Magnitud de los accidentes:

De acuerdo a la magnitud de los accidentes se describen los procedimientos a realizar:

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Accidente grave: el trabajador está imposibilitado para desplazarse. Por ejemplo: fracturas, en cualquier parte del cuerpo, diversas causas entre ellas, atropellamientos, y/o caídas.
- Accidente menor: el trabajador ha sido afectado en menor grado, y sólo requiere atención primaria.

Procedimientos en accidente de trabajo

Para los accidentes de trabajo, que afecten al personal de Sociedad Concesionaria Autopista Interportuaria S.A. o de sus subcontratistas, comunicarse inmediatamente con las Oficinas Centrales de la Sociedad Concesionaria al teléfono (2) 3380930. En caso de accidentes a funcionarios de otras empresas se prestará atención al convenio que cada una de estas empresas tenga con sus instituciones de seguridad.

De acuerdo al caso y a la magnitud del accidente el Administrador Jefe de Plaza debe preocuparse de que el accidentado llegue al **Centro de Urgencia del Hospital del Trabajador (ACHS)**, o, en su defecto, al centro asistencial más cercano, acompañado de otra persona asignada por él (ella) y posteriormente enviar el formulario de Declaración de Accidente del Trabajo, a la Asociación Chilena de Seguridad, con todos los antecedentes que el formulario solicita.

El Administrador Jefe de Plaza se deberá preocupar del estado del trabajador accidentado, solicitando información sobre su estado, desde que llegó al centro asistencial. Posteriormente informar de lo acontecido al Jefe(a) de Personal para emitir la documentación correspondiente y a la familia del afectado para cumplir con su labor de informar lo acontecido y el proceso que se está llevando a cabo.

De acuerdo al tipo de accidente (agresión de terceros; accidentes de trayectos; tránsito, y en general cualquiera que tenga participación de terceros), deberá solicitarse parte policial emitido por Carabineros, que certifique el lugar y acontecimientos que ocasionaron el accidente. Preocuparse además de contar con 2 testigos oculares, los que también se registrarán en el respectivo formulario de accidentes.

Procedimiento en caso de Accidente de Trayecto

De acuerdo al lugar (distancia al lugar de trabajo) y magnitud del accidente, el trabajador deberá ser conducido o acudir al **Centro de Urgencia de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)** y comunicar lo antes posible al Supervisor o jefe directo. (En caso de no ser un accidente de mayor magnitud, deberá acudir a la plaza de peaje más cercana)

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Luego de que el Administrador sea informado deberá comunicar el hecho a la administración para enviar la Declaración Individual de Accidentes del Trabajo, con todos los antecedentes que en el se solicitan.

De acuerdo al tipo de accidente deberá solicitarse parte policial emitido por Carabineros, que certifique los acontecimientos sucedidos en la vía pública que ocasionaron alguna lesión. Preocuparse además de contar con 2 testigos oculares, los que también se registrarán en el respectivo formulario de accidentes.

Importante

- Tener presente que la Asociación Chilena de Seguridad no niega la atención primaria, pero luego investiga a quien cobrar los aranceles médicos.
- Si se informa un accidente como del trabajo o trayecto y tras las investigaciones de la ACHS, ésta sentencia que no corresponde a un accidente con ocasión del trabajo o de trayecto, el costo de las atenciones médicas y de hospitalización, si correspondieren, serán cobradas directamente por la ACHS al trabajador atendido con posibles multas para el empleador por mal uso del servicio.
- Horario de Trabajo. El horario de permanencia de un trabajador es importante en el caso de accidentes de trabajo, ya que si este ocurre fuera del horario, deja sin protección al trabajador. Por lo que se requiere llevar el registro de asistencia al día, debidamente firmado con horario de entrada y salida.
- Por necesidades del establecimiento toda permanencia del trabajador más allá de su horario normal debe ser conocido por el Administrador y la administración.

VI MANUAL DEL PEAJISTA

6.1. Objetivos y alcance

El presente Manual del Peajista tiene como objetivo fijar el estándar de servicio que se espera del personal de caja durante el desempeño de su trabajo; la relación de éste con los Usuarios y el procedimiento a seguir para casos considerados especiales. Los procedimientos relacionados con el funcionamiento de los equipos automatizados de cobro estarán definidos en el Manual correspondiente provisto por el proveedor de ellos.

6.2. Estándar de servicio

- Del Personal

El personal representa la imagen hacia el público y deberá, por consiguiente, mantener en todo momento una actitud, prestancia y disposición hacia el cliente acorde con un alto nivel de servicio.

- De los turnos

El Jefe de Plaza será la persona encargada de determinar los turnos de la semana. Estos estarán en un lugar visible. El faltar a un turno de manera reiterada es considerado falta grave y puede ser causal de término de contrato.

- Uso de uniformes

Todo el personal excepto su gerencia y auditoria, deberá usar su uniforme provisto por la empresa en todo momento durante la jornada laboral, de acuerdo a las normas de la empresa.

El uso de indumentaria de seguridad reflectante de acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito es obligatorio para todo el personal una vez que transite o permanezca en la vía. Sólo se levanta esta obligación mientras permanezca en las oficinas o en las cabinas de pago.

Es responsabilidad de cada empleado traer su uniforme limpio y zapatos lustrados al lugar de trabajo. Deberán además usar su correspondiente credencial de manera visible e identificando el nombre del mismo.

6.3. Relación con el usuario

Es una condición esencial del servicio el trato deferente y cordial al usuario. Esto se resume en:

- Ser positivo
 - Saludar al llegar e irse.
 - Asistir al trabajo con uniforme limpio, completo, zapatos lustrados y correctamente afeitado si corresponde.
 - Reportarse al lugar de trabajo antes del horario asignado en el turno.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Siéntese siempre en forma recta durante su turno en la caja.
- Ser un profesional
 - No fumar en el lugar de trabajo.
 - No usar el teléfono del local para uso personal.
 - No reunirse en grupos cuando está en sus labores.
 - No discutir con un cliente. Orientarlo a que sus reclamos los dirija en la oficina de la Concesionaria.
- Prohibiciones

Entre otras prohibiciones están las siguientes, válidas tanto para el personal de Sociedad Concesionaria Autopista Interportuaria S.A. como de cualquier empresa de servicio externa:

- Fumar en el recinto (toda la vía e instalaciones) en todo momento.
 - Comer en su puesto de trabajo. Incluye masticables.
 - Reunirse en grupos sin necesidad aparente.
 - Presentarse a trabajar desaseado, sin afeitarse o sin su uniforme completo
- Trato al usuario molesto

En situaciones en las que la relación con el cliente se torne difícil, es importante siempre mantener una compostura profesional.

Se deberán seguir los siguientes pasos de manera de controlar la situación.

- Calme al cliente: esto se puede lograr mostrando preocupación e interés por el problema del cliente.
- Explique al cliente que las consultas y reclamos deben ser dirigidas en la oficina de administración, ya que de lo contrario se produce congestión en el punto de pago.
- En la oficina de administración: escuche y responda con empatía.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Haga comprender al cliente que entiende su situación y frustración y que hará todo lo posible por corregir la situación en la medida que le es posible.
- Pregunte en detalle sobre lo acontecido. Haciéndolo, el cliente sabrá que usted está preocupado por su problema y confiará en que hará algo por resolver el problema.
- Resuelva el problema o llame al Administrador Jefe de Plaza si lo amerita. Si la solución está en el ámbito de su responsabilidad, hágalo inmediatamente en concordancia con la política de la empresa.

Cuando sea confrontado a situaciones conflictivas de quejas o reclamaciones, siempre mantenga contacto visual con el cliente. Siga estos procedimientos.

- Escuche el cliente y no lo interrumpa.
- Pida las disculpas en caso que corresponda.
- Determine el problema limitando la responsabilidad que corresponda.
- Sugiera alternativas de solución.
- Concuerde con una solución.
- Haga seguimiento telefónico para asegurarse que cumplió con la satisfacción del cliente.
- Si no le es posible resolver la situación comuníquesele a su superior.
- Sea sincero; no prometa lo que no puede cumplir.
- Nunca culpe a otros de los errores, asuma la responsabilidad.
- Sea cortés en todo momento.

6.4. Procedimiento en situaciones especiales o de excepción.

En ciertas ocasiones deberemos enfrentar situaciones en las cuales debemos reaccionar ante imprevistos o situaciones inusuales.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

a. Usuario se rehúsa a pagar

- Muestre un trato especialmente deferente, esto puede hacer cambiar de posición al usuario.
- Hágale ver que su obligación es cobrar por el servicio de la ruta.
- De no tener éxito, llame a su superior.
- El Administrador Jefe de Plaza explicará entonces la facultad que le cabe al usuario de anotar cualquier reclamo en el Libro correspondiente, si esa es la causa de su negativa a pagar.
- De persistir, el Administrador Jefe de Plaza en vista de la aglomeración que esto pudiere generar autorizará el levantamiento de barrera invitando al usuario a pagar o a conversar en el Edificio de la Concesionaria.

b. Paso de vehículos de emergencia, Bomberos o Carabineros

- Determine primeramente si se trata de un paso en el desempeño de sus funciones o simplemente un traslado.
- De ser un traslado simple el usuario debe pagar.
- De ser un traslado en el desempeño de la función deberá levantar la barrera de acuerdo al Manual del Equipo y seguir el procedimiento de registro en las anotaciones del turno.
- Llame al Administrador Jefe de Plaza posteriormente para informar.

c. Falla en los equipos automatizados de cobro

Un servicio de mantenimiento preventivo a los equipos de cobro hará disminuir la ocurrencia de fallas de los mismos. Sin embargo, ésta posibilidad existe y puede llegar a impedir la utilización de los mismos:

Si la falla es en una de las pistas

- Llame al Administrador Jefe de Plaza y siga sus instrucciones
- Si la falla impide el uso del equipo, deberá implementar el procedimiento de cierre de caja y bloqueo de pista.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

6.5. Procedimiento para bloqueo de pista

- Al bloquear una pista deberá asegurar de contar con su uniforme de seguridad requerido para transitar en la vía.
- Para bloquear empiece por cambiar la luz de tráfico que indica la inhabilitación de la pista.
- Utilice 10 conos.

VII MANUAL DEL PATRULLERO

7.1 Objetivo

El Asistente de Ruta tiene como misión:

- a. Inspeccionar el estado de la ruta identificando y previendo situaciones de peligro, informándolas oportunamente a la Sociedad Concesionaria.
- b. Prestar atención primaria en caso de un accidente.
- c. Asistir al usuario en la solución de defectos mecánicos simples.

7.2 Características, formación y capacitación del Patrullero

Los requisitos a cumplir por el personal son los siguientes:

Requisitos básicos:

- Cuarto Enseñanza Media, rendido.
- Licencia de Conducir Clase A al día.

Capacitación del personal:

- Curso de Conductor Profesional.
- Curso: "Combate de Incendios con Extintor"
- Curso: "Respuesta Básica en Derrames de Materias Peligrosas en la Vía"
- Curso: "Curso de Manejo a la Defensiva"

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Uniforme Del Personal:

- De acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito - Señalización de transitoria y medidas de seguridad para trabajos en la ruta MOP.
- Overol con Doble Huincha reflectiva
- Chaleco Reflectante, Bicolor
- Zapato de Seguridad Certificado.
- Guantes de Cabritilla.
- Antiparras.
- Parca Fluorescente Impermeable con Huinchas Reflectantes, con Logos de la Concesionaria.
- Botas de Seguridad con Puntas de Acero.
- Traje de Agua color amarillo.
- Guantes de Goma.

7.3 Características Técnicas del Equipo de Grúa

- Características del camión:

Marca	:	Ford
Modelo	:	F-350
Año	:	2000
Motor	:	5.4 lts. Con 300Hp de potencia.
Dirección	:	Hidráulica

- Características Técnicas del Equipo de Grúa

Equipo Hidráulico
Pluma Telescópica Extensible
Wheel Lift (Levante a la rueda).
Capacidad de levante de 2.5 Ton.
Huinche Hidráulico para 5 Ton.

- Equipamiento de la Grúa

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Baliza Lineal.
Focos faeneros. Mínimo 4.
Flecha led para desvíos de tránsito
2 extintores de 6 Kg. C/U Para fuegos ABC Certificados.
2 Cadenas de 3/8 con gancho tipo J y gancho, de 4 m de largo cada uno.
Frazadas

- **Herramientas.**

Llaves de Punta de 8 mm a 36 mm.
Llaves de Corona de 8 mm a 36 mm.
Llaves francesas
Llave Steelson
Juego de atornilladores de todo tipo.
Juego de alicates de todo tipo.
Caimán.
Llaves de cruz para automóviles y camiones.
1 Gata de 2 Ton tipo caimán para automóviles.
2 Gatas de 20 Ton C/U
1 Chuzo.
1 Pala
2 Escobillas tipo municipal
2 Bidones de Combustible 20 L C/U.
8 Cuñas de Maderas
30 Conos de señalización con Doble Cinta Reflectiva
Equipo portátil para puente de batería (Booster)

- **Equipamiento del botiquín de primeros auxilios**

Apósitos.
Gasa.
Cinta Adhesiva.
Povidona Yodada.
Agua Oxigenada.
Suero Fisiológico
Algodón,
Guantes Quirúrgicos.
Tijeras.
Pinzas.
Férula.

7.4 Inspección de la ruta

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Antes de comenzar el turno, cada Patrullero deberá revisar que cuenta con los implementos descritos anteriormente para el desempeño correcto de su función. Para esto deberá indicarlo en la Hoja de Ruta.

Periódicamente se recorrerá la ruta con el objeto de prevenir y solucionar situaciones que alteren el uso normal del camino, o bien que constituyan un riesgo para la seguridad del usuario o del personal que labore en el lugar. El patrullaje se realizará en el vehículo disponible para tal efecto, junto con los implementos que permitan una adecuada respuesta por parte del asistente.

Entre estos elementos, deben estar siempre disponibles.

- Radio
- Elementos de seguridad (conos; balizas; señales de advertencia)
- Elementos de primeros auxilios
- Elementos básicos de extinción de incendios.
- Herramientas

Para cada recorrido se llevará una Hoja de Ruta en la cual se registrará las novedades y situaciones que emanen de éste. En particular, se tendrá especial atención a las siguientes situaciones pueden constituir un potencial peligro para la seguridad del usuario.

POTENCIAL RIESGO	MEDIDA A IMPLEMENTAR
Accidentes en la vía	Ver Accidentes en la ruta (Art. 7.5)
Incendio	Ver artículo 5.9
Derrame de sustancias	Ver artículo 7.14
Elementos en la vía (piedras; desechos; animales; etc.)	Asegurar el lugar con los elementos de seguridad. Si es necesario solicitar refuerzos. Retirar el elemento y desecharlo donde corresponda. Si la sustancia corresponde a un derrame o es peligrosa ver capítulo correspondiente. Ver artículo 7.16
Señales deterioradas	Si reviste peligro informar inmediatamente al Jefe de Plaza y/o asegurar el lugar. Implementar reposición inmediata o reparación del elemento.
Presencia de peatones / ciclistas	El asistente alertará de la prohibición de circular y si es posible los acercará fuera de la pista.
Presencia de automóviles con fallas mecánicas	Asegurar el lugar con elementos de seguridad adecuados. Retirar el vehículo de la pista o llevarlo de la ruta para posterior servicio en caso de ser necesario. Ver capítulo correspondiente en el Plan de Control de

	Accidentes, en el Plan de Gestión Ambiental.
--	--

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

7.5 Clasificación de accidentes según nivel de compromiso con la ruta

Los accidentes se clasifican de acuerdo a su gravedad o nivel de compromiso en los siguientes niveles:

- Nivel 1 (sin afectar calzadas)
- Nivel 2 (suspensión momentánea, flujo en un sentido)
- Nivel 3 (interrupción tránsito en ambos sentidos)

Es importante considerar que una vez recibida la información se deberá actuar en forma inmediata. Las actuaciones en caso de accidente se enmarcarán en conformidad con los procedimientos establecidos en el manual ABC.

Procedimiento ante un accidente según nivel

NIVEL 1

Flujo vehicular normal en ambos sentidos de la vía.

- Llamado de un **SOS** a Central de Llamados
- Llamado de un usuario directamente a la central
- Atención directa del patrullero en inspección rutinaria

Central de Llamados se comunicará con la patrulla, informando de un accidente. Le indicará el tipo de evento, kilómetro, calzada, etc. y la enviará al lugar. El Administrador Jefe de Plaza será alertado de inmediato del procedimiento.

Una vez en el lugar evalúa la situación, verificando si existen o no lesionados, informará el nivel del accidente, señalará el lugar y pedirá por medio de la Central o directamente apoyo de carabineros, bomberos y ambulancia según corresponda. El procedimiento de aseguramiento de la ruta deberá estar implementado a la brevedad.

La ambulancia procederá al traslado del o los heridos si existen, conforme al procedimiento establecido.

El patrullero recopilará toda la información de las personas involucradas en el accidente y de los daños de infraestructura, tomando las fotografías de rigor conforme a procedimiento.

Una vez trasladados los vehículos, el móvil se comunicará con la Central de Llamados y el Administrador Jefe de Plaza informando el término del procedimiento.

NIVEL 2

Interrupción del flujo vehicular en un solo sentido de la vía.

- Llamado de un **SOS** a Central de Llamados.
- Llamado de un usuario directamente a la Central
- Atención directa del patrullero en inspección rutinaria

La Central de Emergencias se comunicará con el servicio de urgencias que corresponda, informando de un accidente. Le indicará el tipo de evento, kilómetro, calzada, etc. A continuación la central se comunicará con el móvil (patrullero) del sector verificando su ubicación para que se dirija al lugar.

Una vez en el lugar evalúa la situación, verificando si existen o no lesionados, informará el nivel del accidente, señalará el lugar y pedirá por medio de la Central o directamente apoyo de Carabineros, Bomberos y ambulancia, según corresponda. El procedimiento de aseguramiento de la ruta deberá estar implementado a la brevedad.

Si él o los vehículos no pueden ser retirados de inmediato por la grúa, se deberá montar el esquema de señalización. Esto se puede producir por un grave estado de deterioro del vehículo, inexistencia de herido(s) grave(s) o fallecido(s) o por disposición de las autoridades superiores.

La ambulancia procederá al traslado del o los heridos si existen, conforme al procedimiento establecido.

Una vez despejadas las vías el patrullero recopilará toda la información de las personas involucradas en el accidente y de los daños de infraestructura, tomando las fotografías de rigor conforme a procedimiento.

Una vez trasladados los vehículos, el móvil se comunicará con la Central de Llamados y el Administrador Jefe de Plaza informando el término del procedimiento.

NIVEL 3

Interrupción del flujo vehicular en ambos sentido de la ruta.

- Llamado de un SOS. a Central de Llamados
- Llamado de un usuario directamente a la Central
- Atención directa del patrullero en inspección rutinaria

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

La Central de Llamados se comunicará con la base que corresponda informando del accidente (vehículos ocupando ambos sentidos de la ruta). Además de indicar kilómetro, cantidad de lesionados y tipos de vehículos involucrados, pedirá el apoyo de Carabineros en el lugar, Ambulancia, Bomberos, equipo de rescate, etc.

La base se comunicará al Patrullero informando de accidente y en forma inmediata mandará ambulancia, grúa y comunicará al Administrador Jefe de Plaza de accidente nivel 3.

Una vez en el lugar el Patrullero y Carabineros buscarán caminos alternativos para el desvío del flujo vehicular momentáneamente hasta que se pueda habilitar el tránsito en un sentido de la ruta, esto significa retirar los vehículos de una calzada, la que puede ser lado oriente o poniente.

Una vez despejada una de las calzadas se procederá a implementar desvío conforme al procedimiento establecido en el Manual de Señalización de Tránsito.

7.6 Clasificación según gravedad del accidente

Cuando ocurren accidentes vehiculares, las acciones de rescate cobran principal importancia. Además de mantener la calma, es necesario conocer y cumplir las recomendaciones señaladas a continuación.

Al recibir un llamado de emergencia o percatarse de ello en su inspección habitual, lo primero es hacer una evaluación de la gravedad del hecho para así no perder tiempo en las acciones posteriores.

Para cada una de estas situaciones, deberá asegurar la zona antes de asistir al afectado. Existen 3 tipos de atenciones:

a. In situ

Este tipo de asistencia es el que da solución en el lugar del evento a los problemas menores del vehículo averiado. Esta prestación se hará siempre que no lleve un tiempo de duración de más de 20 minutos aproximado y no incluye repuestos. Ejemplo: puente de batería, cambio de neumáticos, falta de combustible, etc. Refiérase a las técnicas mencionadas anteriormente al respecto.

b. Remolque

Es la asistencia de traslado de vehículos averiados o accidentados que no puedan desplazarse por sus propios medios. El servicio proporcionado por la Concesionaria establece como única responsabilidad al respecto el mantener la

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

ruta despejada y expedita por lo que el patrullero deberá llevar el vehículo hasta la berma más próxima y segura. Posteriormente se darán las facilidades al usuario para que contacte al servicio de grúa externa más próxima.

c. Rescate y primeros auxilios

En caso de accidentes mayores donde hay presencia de heridos. Es la asistencia al vehículo y usuarios siniestrados que requiera un esfuerzo mayor que la de un remolque común.

- **ASEGURE LA ZONA.** Es fundamental que tome las medidas apropiadas para que su seguridad ni la de otros usuarios estén en riesgo.
- Desconectar el sistema de ignición o baterías de los vehículos siniestrados y del propio vehículo de emergencia. En caso de derrame de combustible esto puede generar una catástrofe aun mayor.
- Al hacer la evaluación del siniestro determine llamar por más asistencia comunicando esto inmediatamente al Administrador Jefe de Plaza o directamente a la Central de Emergencias.
- Estacione su vehículo en un lugar seguro, fuera de las vías y encienda las luces intermitentes de emergencia.
- Si el vehículo siniestrado está en llamas o hay riesgo inminente de fuego, utilice los extintores de acuerdo al procedimiento indicado.
- Antes de mover de la posición original a las víctimas, es conveniente examinarla tomando el pulso en el cuello o la muñeca, observando su respiración. Debe tratar de visualizar heridas, fracturas o hemorragias.
 - a. Si el afectado tiene una posible lesión a la columna, no intente moverlo. El movimiento puede provocarle serios daños internos al accidentado y en algunos casos una invalidez crónica.
 - b. Si la víctima está dentro del vehículo, podrá rescatarse desmontando asientos y el parabrisas delantero o trasero.
 - c. Se debe solicitar la asistencia médica más cercana, entregando información en cuanto a daños, número de lesionados y la ubicación exacta del lugar del accidente.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

7.7 Medidas de precaución para el patrullero

La primera responsabilidad del patrullero es cuidar y proteger su propia seguridad y la de quienes trabajan con él. Estas medidas dicen relación con un manejo seguro y responsable.

Es importante, que la mente del conductor este en función de la conducción en todo momento y no permitir que otras preocupaciones lo lleva a distracciones que pueden derivar en graves consecuencias.

Estar atentos a las condiciones del tránsito

Los accidentes automovilísticos presentan causas de ocurrencias que involucran al conductor, a las condiciones del camino, al tipo de vehículo y su estado mecánico.

Más del 90% de los accidentes automovilísticos tienen su origen en alguna falla humana. Los errores más comunes son factores de control de velocidad y adelantamiento. Sin embargo, la causa más peligrosa reside en la falta de atención del conductor mientras conduce.

Esta característica, aparentemente inofensiva, como separar la vista de la vía, sobretodo volviendo la cabeza, ocuparse de otra cosa distinta de la conducción y no tener las dos manos en el volante, resultan ser esenciales.

A continuación, se incluyen los siguientes fenómenos que pueden ocurrir mientras el conductor está al volante:

- Echar fuera un insecto que está molestando.
- Comer o Beber al mismo tiempo que se conduce.
- Encender un cigarro.
- Frotarse los ojos.
- Divagar con la imaginación.
- Jugar con un niño o un perro.
- Mirar con atención a un peatón y hacerle señas.
- Inclinarsse para hojear un diario.
- Conducir con flojera, sin mantener tensos los músculos.

El concentrarse en la conducción del vehículo, da más tranquilidad, seguridad y permite evitar la ocurrencia de hechos tan desagradables como un accidente.

La percepción y reacción se traduce en un tiempo que fluctúa entre 0.5 y 1.5 segundos, considerándose como tiempo normal de reacción $\frac{3}{4}$ de segundo. El lapso transcurre desde el instante en que es posible advertir el peligro que potencialmente genera un accidente, hasta la posible acción evasiva.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

Una vez ocurrida la percepción, mentalmente se realiza una comparación con otras experiencias similares ocurridas y de ellas se toma la decisión que es enviada a los músculos para que estos actúen.

El periodo será más o menos corto, de acuerdo a la complejidad del estímulo, de allí que hay reacciones que acortan su tiempo, al ser el resultado de un proceso simple, como es el caso de hacer girar el volante en una curva o frenar ante la presencia de condición de riesgo.

En síntesis el proceso de percepción y reacción se traduce en:

- Percepción: obtención de datos del medio ambiente (condiciones de visibilidad, estado del camino, vehículos u obstáculos en el camino que aparecen sorpresivamente, etc.)
- Toma de decisiones: el conductor decide hacer algo en una forma determinada (frenar, acelerar, efectuar una maniobra evasiva, pero aun no actúa).
- Control: es la ejecución de las maniobras decididas en la etapa anterior y el resultado final del proceso.

Se ha establecido nueve etapas en una emergencia, estas son

- Aparece la emergencia.
- Se percibe la emergencia.
- Se toma conocimiento.
- Se decide tomar una medida.
- Comienza a tomarse la medida.
- Se completan los movimientos de control.
- Comienza la maniobra de emergencia (frena, acelera, etc.)
- Se alcanza la máxima intensidad de la maniobra.
- Se termina la aplicación de la medida de control.

Por consiguiente, el no estar atento a las condiciones del tránsito en el momento de la emergencia, disminuye notablemente el tiempo necesario para una maniobra evasiva, esto conlleva a un aumento significativo del potencial de daños.

Recomendaciones importantes mientras conduzca

- Conduzca siempre a la defensiva con su cinturón de seguridad ajustado. Un accidente fatal puede ocurrir perfectamente a bajas velocidades.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- No confiarse en que ya conoce el camino. Aunque haya transitado por él muchas veces, siempre puede encontrar algo nuevo que requerirá de su reacción atinada (una piedra, una mala maniobra de un vehículo menor, un vehículo detenido en una curva, un rodado de piedras en el camino, barro, hielo, nieve, etc.)
- Tome con precaución especial las curvas cerradas, disminuyendo la velocidad y concentrando su atención en la huella.
- Durante la conducción límitese exclusivamente a ello. No realice otra actividad (comer, beber, buscar algo en la cabina, poner o retirar un casete, poner o retirarse la ropa, limpiar, etc.). Para esto ocupe el tiempo en que está detenido. Si debe realizar otra actividad durante el tránsito, busque un lugar seguro y detenga el vehículo.
- Cuando deba hablar por radio, hágalo en zonas seguras, donde pueda conducir con una mano o cuando esté detenido (rectas, vaciado, etc.) y sin perder de vista el camino y/o la operación de otros equipos.
- Si se siente cansado, fatigado o enfermo, informe de inmediato a su supervisor, no espere.
- Al detenerse hágalo en sectores de amplia visibilidad. Si requiere detenerse en zonas de curvas cerradas, informe de inmediato, asegure el vehículo (frenos, cuñas, luces de destello, etc.) y descienda para advertir a los equipos que vienen tras suyo.
- Mantenga la distancia entre su vehículo y el que le antecede (50 metros). Observe constantemente lo que este hace o señaliza.
- Aquellas medidas que pueden ser tomadas antes de empezar el viaje, por ejemplo: graduar la posición de los espejos retrovisores, colocarse y ajustarse al cinturón de seguridad, ajustar la posición de los asientos, deben ser tomadas ANTES de empezar el viaje.

Los riesgos de la velocidad

Una de las causas más frecuentes de accidentes vehiculares, es el conducir a una velocidad no adecuada ni prudente. El mayor problema que se presenta a esa velocidad es la dificultad para efectuar maniobras de emergencia, cuando es necesario.

A bajas velocidades el conductor goza de un amplio margen de capacidad visual. Sin embargo, a medida que el ritmo de marcha aumenta, la necesidad de ver más rápido, también aumenta, ya que el conductor tiene menos tiempo para

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

actuar si se le presenta un momento crítico. De manera que es precisamente en el momento que más capacidad visual se necesita, cuando menos se la tiene.

Encandilamiento

Se entiende por "encandilamiento" al enceguecimiento temporal de un individuo producto de la exposición a los ojos de la luz directa. El encandilamiento de los conductores puede producirse en el día producto de la exposición a los rayos directos del sol, o en la noche cuando se ven enfrentado a las luces altas de los vehículos que circulan en dirección contraria.

En cualquiera de los casos y cuando el conductor oponente no muestra signos de efectuar un cambio de luces es conveniente realizar señales al conductor del vehículo que se enfrentan con el fin de indicarle su error. Si el mensaje no es recepcionado, disminuya la velocidad, verifique las condiciones del tránsito y acérquese lo más próximo a la berma cuando el encandilamiento sea inminente.

En el caso en el encandilamiento de día, éste se debe fundamentalmente a la exposición del conductor a la luz solar, produciendo un enceguecimiento temporal que impide una visión efectiva de la huella del camino o de los objetos y vehículos que circulan por la misma vía o en sentido contrario.

Recomendaciones

- Mantenga los vidrios de su vehículo limpio y en buen estado, al igual que la visera de protección solar.
- Cuando se enfrenten a la acción directa de los rayos del sol sobre su vista, dirija inmediatamente ésta al camino y protéjase con la visera del vehículo. En caso que el encandilamiento provoque una ceguera total, detenga el vehículo, encienda las luces de emergencia y ubique un lugar seguro donde estacionarse.
- Si usted ve un vehículo en dirección contraria al sol, tome precauciones. Indique su presencia con un bocinazo.

7.8 Procedimientos de Operación del Patrullero

Asegurar la zona

Uno de los procedimientos más importantes al enfrentar cualquier tipo de accidente o al socorrer a un usuario en un desperfecto mecánico es el de asegurar la zona próxima al hecho.

Lo anterior es importante ya que no sólo queremos ayudar al accidentado y socorrer al usuario. Debemos evitar que se produzcan otros accidentes por el

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

tráfico de otros vehículos por la ruta que pueden no haberse percatado de la situación.

De esta manera, la primera medida a tomar ante cualquier accidente en la ruta es asegurar la zona permitiendo que usted y otros medios ayuden al accidentado y que esto no provoque otros siniestros adicionales.

Para asegurar la zona del accidente:

- Llegue al lugar con las balizas funcionando.
- Detenga completamente su vehículo aplicando frenos de mano a una distancia segura.
- Detenga el motor del vehículo. Puede siempre haber un riesgo de incendio.
- Ubique al menos 15 conos de acuerdo a las instrucciones del Manual de Señalización de Tránsito.
- Dé siempre su ubicación al Administrador Jefe de Plaza.

Trasvasije de combustible

La mayoría de las personas conocen y han utilizado más de alguna vez el principio de los vasos comunicantes o "sifón" para trasvasiar líquidos de un depósito a otro al succionar con una manguera. Pero lo que no conocen y por tal razón lo subestiman, son los riesgos al trasvasiar bencina.

Estudios clínicos han demostrado que los destilados del petróleo que incluyen parafina, gasolinas, solventes, etc., son todos capaces de provocar graves consecuencias al ingerirse o inhalarse.

El mayor peligro no es el efecto en el estómago, sino en los pulmones. Cuando la bencina entra en la boca por ejemplo, existe la posibilidad de que cierta cantidad pueda entrar en los pulmones, y cause una irritación inmediata, dañando los tejidos. La destrucción de los tejidos hace que los pulmones se llenen de líquidos, provocando lo que se conoce como EDEMA PULMONAR.

En cuanto a la toxicidad de la gasolina en el estómago, las sustancias entran rápidamente en el estómago, la sustancia entra rápidamente en la corriente sanguínea y puede disminuir la respiración y la función cardíaca. Como estas reacciones ocurren en breves segundos, la muerte causada por una combinación de edema pulmonar y falla cardíaca puede ocurrir en cosa de

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

minutos. Aun en el caso que la posición no provoque una fatalidad, los pulmones dañados pueden incapacitar a la víctima por un tiempo bastante largo.

Un riesgo adicional con potencial de gravedad, ocurre al inducir el vómito a la víctima de una intoxicación, ya que existe la posibilidad que aspire bencina hacia los pulmones.

Recomendaciones

- Asegúrese de que no haya ninguna fuente de llama (cigarrillos; motores encendidos, etc.) antes de realizar ninguna operación.
- Todos los destilados del petróleo que incluyen parafina, gasolina, solventes, etc., deben almacenarse en un lugar seguro y convenientemente señalizado.
- Todos los envases que contengan o hayan contenido combustible deben ser rotulados, señalando los riesgos de su utilización.
- No succionar gasolina por medio de la boca. Si necesita hacer un trasvase por medio de un sifón, evite de hacerlo aspirando el líquido a través de una manguera. Utilice un embudo adecuado para la ocasión.
- Los bidones de bencina de emergencia, que utilicen el vehículo, deberán contar con un ducto embudo flexible, que permita realizar el trasvase en forma directa del bidón auxiliar.
- Acate las disposiciones sanitarias y de seguridad respecto a la utilización de la bencina exclusivamente en motores de combustión interna.
- Para la limpieza de pisos, equipos y herramientas, utilice detergentes industriales que permitan realizar las actividades de limpieza de equipos y herramientas sin riesgos para la salud de los trabajadores y la seguridad de nuestra faena.
- Si fuera necesario almacenar bencina, guarde ésta en un lugar ventilado, lejos de fuentes de ignición, en envases de seguridad y bajo llave. Con esto impedirá un uso inadecuado y riesgoso.

Riesgos desconocidos de la bencina

Por disposiciones sanitarias y de seguridad, está prohibido el uso en los lugares de trabajo de bencina para vehículo motorizado en cualquier uso distinto de la combustión en los motores respectivos (Art. 59, Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo).

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

No obstante lo anterior y a pesar del elevado potencial de inflamabilidad y toxicidad del producto, la bencina sigue siendo utilizada para otras funciones, principalmente por desconocimiento en los serios riesgos para la salud de las personas y la seguridad de las instalaciones que conlleva su uso inadecuado.

Por ejemplo:

- Utilización de envases inapropiados para el almacenamiento y el transporte del combustible. La utilización de envases de bebida para almacenar bencina puede ocasionar riesgos de ingestión del líquido por personas que desconocen su contenido. Envases de material no apropiado pueden romperse fácilmente y producir derrames y riesgos de incendio.
- Falta de rotulación y señalización de bidones y tambores autorizados. La falta de rotulación y señalización de los envases puede ocasionar accidentes. Por ejemplo, al aplicar oxicorte a un envase en el cual se ha almacenado combustible, el encendido de los gases del combustible puede provocar una explosión.
- Inexistencia de prohibición de fumar. La falta de la señalización sobre la prohibición de fumar en los lugares donde se almacena combustible, ha sido la causa de numerosos incendios.
- Limpieza de pisos, equipos y herramientas. El esparcir la gasolina en superficies amplias, permite la generación de vapores inflamables que pueden fácilmente encenderse al entrar en contacto con fuentes de ignición.
- Su gran volatilidad, permite que sus vapores se esparzan con facilidad y puedan alcanzar llamas abiertas (pilotos de calefón, estufas a gas, cocinas, trabajos de oxicorte) e inflamarse. Una chispa puede provocar una explosión si enciende vapores de gasolina contenidos en recipientes cerrados.
- Succión de bencina por medio de la boca. La aspiración de vapores del combustible puede provocar irritación y daño a los tejidos del pulmón. La destrucción de los tejidos permite que los pulmones se llenen de líquido, provocando lo que se conoce como un edema pulmonar. En cuanto a la toxicidad de la gasolina en el estómago, la sustancia entra rápidamente en la corriente sanguínea y puede disminuir la respiración y la función cardíaca. Como estas reacciones ocurren en breves segundos, la muerte causada por una combinación de edema pulmonar y falla cardíaca puede ocurrir en cosa de minutos. Aún en el caso de que la explosión no

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

provoque una fatalidad, los pulmones dañados pueden incapacitar a la víctima por un tiempo bastante largo.

- Limpieza de manos y parte del cuerpo como desengrasante o como diluyente para limpieza de manchas de pintura. El contacto de bencina con la piel puede destruir la capa protectora exterior, disolver el recubrimiento graso e inhibir el mecanismo defensivo contra los ataques del ambiente natural.
- El contacto prolongado con el combustible puede causar irritación, quemaduras, ulceración e inflamación de la piel. El benceno contenido en la bencina al ser inhalado, puede provocar una depresión del sistema nervioso central, (narcosis aguda o crónica) y daños hematológicos.

7.10 Uso de cables de empalme para arranque de baterías

Para hacer arrancar un vehículo por medio de un puente, porque la batería está descargada, suelen usar cables de empalme.

Para lograr un resultado seguro, deben seguirse las reglas dadas a continuación, en el orden que aquí aparecen:

- Asegurar la zona de trabajo de acuerdo al procedimiento.
- Asegúrese de que en ambos vehículos, el borne negativo está conectado a tierra.
- Asegúrese de que las dos baterías giren el mismo voltaje nominal (es decir, ambas de 12V o ambas de 24V)
- Verificar que los vehículos no se tocan, que ambos están frenados con el freno de mano, ambos en punto muerto y con el arranque y todos los interruptores eléctricos en posición de desconexión.
- Agregar agua destilada a los elementos que la necesiten.
- Con las **pinzas del cable rojo**, conectar con firmeza el **borne positivo** de la batería en buen estado al borne positivo de la batería descargada.
- Con las **pinzas del cable negro**, conectar firmemente al **borne negativo** de la batería en buen estado a una parte del metal sin pintar del motor que tiene la batería descargada. Al hacer esta conexión final, se producirá una chispa; por lo tanto, es importante hacer esta conexión lo mas lejos de la batería que sea factible, o de cualquier fuga de combustible.
- Hacer arrancar el motor del vehículo que tiene la batería cargada.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Tratar de hacer arrancar el vehículo de la batería descargada. Si no arranca enseguida dejar en marcha el motor del vehículo que tiene la batería en buen estado, durante algunos minutos, antes de tratar nuevamente de hacer arrancar el otro.
- Quitar las pinzas en orden inverso, o sea, primero la del cable negro del motor, para evitar una chispa en la batería.
- Las pinzas del cable rojo y las del cable negro nunca deben estar en contacto entre sí.
- Mantener los cables y las manos alejadas de ventiladores y correas

7.11 Uso de extintores

El polvo químico seco como agente extintor es sumamente efectivo y presenta varias ventajas sobre otros elementos extintores del fuego, tales como:

- Rápida acción
- Amplio campo de aplicación
- Efectividad

Los extintores de polvo químico usados en las faenas poseen las siguientes características:

- Alcance normal de proyección: 6 metros
- Flujo de descarga (0.4 a 0.5 Kg./seg.)
- Tiempo descarga según capacidad de los extintores (de 15 a 20 seg.)

Técnicas de aplicación:

- Retire el extintor de su ubicación.
- Use la manilla para transportarlo hacia el sitio de amago.
- Ubíquese a unos 2 o 3 metros del fuego y a favor del viento.
- Retire el seguro y tire el pasador.
- Baje el percutor al máximo y apriete el gatillo de la manguera de descarga.
- Dirija el chorro a la base del fuego con movimientos de abanico.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Asegúrese que cada barrido del chorro de químico, sólo cubra ligeramente una superficie más ancha que el fuego.
- Avance tan rápido como la acción de la extinción de su agente le permita. No se arriesgue.

Cuando el fuego esté extinguido, se recomienda apartarse para cerciorarse que no haya reignición. Si hay cenizas ardiendo, aplicar nuevamente polvo químico seco.

7.12 Uso adecuado de radiotransmisores

Los radiotransmisores o equipos de radiocomunicaciones han llegado a constituir un importante y valioso apoyo a los sistemas de prevención de accidentes, al proporcionar comunicaciones entre vehículos y estaciones base que pueden ser utilizadas como punto de coordinación ante una emergencia.

Para obtener un uso efectivo de estos equipos, es necesario entender algunos de los factores que afectan su utilidad y que pueden entorpecer las relaciones entre los Usuarios. Las personas que, por razones de operación, utilicen los equipos radiotransmisores deberán observar las siguientes conductas en sus comunicaciones radiales:

- Escuchar antes de hablar para asegurarse que la frecuencia está clara y usted no está interfiriendo otras transmisiones.
- La transmisión deberá ser lo más corta y precisa posible, consistente y con claridad.
- Identifíquese claramente en la comunicación y con la parte receptora.
- Utilice un lenguaje adecuado de comunicación que demuestre respeto y seriedad de la comunicación.
- Deje una pausa al final de conversación.
- Evite realizar interferencia intencional con cualquier otro equipo de radiocomunicación.
- Se considera falta grave la transmisión de un mensaje falso o engañoso.
- No sostenga conversaciones personales a través del equipo de radiocomunicación. Para esto se debe usar su teléfono personal.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Mantenga la batería de repuesto cargada y establezca una frecuencia de cambio de baterías de acuerdo a las condiciones de uso y agotamiento de ésta.

7.13 Procedimientos de primeros auxilios

Las siguientes situaciones pueden presentarse en un accidente tipo c (rescate y primeros auxilios) y tener como consecuencia la pérdida de vidas humanas.

Asfixia

Se produce por aspiración de sangre o de contenidos gástricos, por aspiración de otros cuerpos extraños; saliva, secreciones, dientes, placas, prótesis desprendidas.

QUE HACER

- Mantener libre las vías respiratorias extrayendo con los dedos, todo cuerpo extraño suelto en la boca.
- Acostar al herido boca abajo y la cara hacia el lado.
- Soltar todo lo que le oprima, y no desabrigar.

Anemia Aguda

Se produce por una pérdida excesiva de sangre.

QUE HACER

- Apretar directamente sobre la herida o entre el corazón y el punto de sangramiento.
- Acostar y levantar la extremidad afectada.

Shock traumático

Se origina por lesiones, fracturas y quemaduras graves, hemorragias, deshidratación o enfriamiento.

QUE HACER

- Aísle, suelte ropas, ponga la cabeza más baja que el resto del cuerpo. Abrígue; de líquidos sólo si está consciente.
- No Mueva al paciente y contenga la hemorragia si hubiera.

Paro Respiratorio

Se produce por shock eléctrico, golpes, objetos extraños en las vías respiratorias y se presenta con una pérdida del conocimiento, color azulado en la cara, uñas y lengua.

QUE HACER

- Comenzar rápidamente la respiración artificial.

Respiración artificial

Existen diversos métodos de respiración artificial, siendo el más recomendado entre ellos, el de "boca a boca".

Este método o técnica de resucitación, ha demostrado ser el método más práctico y eficaz, porque proporciona cerca de tres veces más aire a los pulmones que cualquier otro método.

Cuándo es necesaria

La respiración artificial se requiere en todos aquellos casos en que cesa la respiración normal, o cuando ésta es muy irregular y/o débil. Es decir, en los casos de asfixia, que se produce por la falta o insuficiencia de oxígeno, elemento indispensable para la vida.

Los casos en que con frecuencia se requiere la respiración artificial son: choque eléctrico, envenenamiento, ahogados o sofocación por diversas causas.

Cómo se reconoce

La ausencia de los movimientos de respiración o el color azulado de los labios, de la lengua y de las uñas de las manos, son señales de peligro que indican la

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

falta de oxígeno en la sangre o paralización de la circulación y, por lo tanto, la necesidad de prestar ayuda a la respiración.

Cualquiera que sea el agente que determine la asfixia, la víctima queda en estado de muerte aparente o clínica.

El elemento más importante en la "resucitación boca a boca", es la posición de la cabeza y cuello, extendidos completamente, para lograr que el aire pase por la garganta y penetre a los pulmones.

El tiempo es importante

No pierda tiempo llevando la víctima a un mejor lugar, a menos que se trate de un lugar inseguro. El propósito principal es hacer que llegue el aire de inmediato a los pulmones de la víctima, ya que los tejidos privados de oxígeno, tiene un límite de pocos minutos de resistencia. Si se introduce aire en los pulmones, para que la sangre tenga el oxígeno que necesita, se puede prolongar la vida.

En una persona inconsciente, la cabeza tiende a inclinarse hacia adelante, la lengua se afloja y cae hacia atrás, pudiendo a llegar a obstruir el paso del aire en la garganta; para evitar la obstrucción, hay que levantar el cuello e inclinar la cabeza hacia atrás.

Técnicas de respiración artificial Boca a Boca

- Tienda la víctima de espaldas y limpie su boca, retirando cualquier materia extraña que dificulte la respiración (mucosidad, tierra, etc.)
- Levante la cabeza de la víctima por la barbilla e inclínela hacia atrás, de manera que el mentón apunte hacia arriba. Sostenga la mandíbula inferior, de modo que la lengua no impida el paso de aire durante el procedimiento. Introduzca el pulgar entre los dientes de la víctima, para así tener levantada la mandíbula y la cabeza inclinada hacia atrás.
- Si la víctima aun no respira, empiece con la respiración artificial inmediatamente; cualquier demora puede ser fatal. Con el pulgar y el índice cierre los orificios nasales, para evitar la pérdida de aire por la nariz.
- Coloque su boca sobre la víctima, apoyándola firmemente para sellar los escapes de aire. Si se coloca un pañuelo sobre la boca de la víctima, se evita el contacto directo. Esto no afecta grandemente el paso del aire.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- Respire profundamente y sople el aire hasta que el pecho de la víctima se levante. Luego retire su boca y suelte la nariz y deje exhalar el aire.
- Si la víctima no exhala el aire, vuelva a controlar la posición de la mandíbula y de la cabeza (inclinada hacia atrás.)
- Tome aire nuevamente mientras escucha el sonido de la salida del aire. Infle nuevamente los pulmones de la víctima, tan pronto como haya terminado de salir el aire exhalado. Repita 12 a 15 veces por minuto (un soplo cada 5 seg.).
- Continúese la respiración artificial en forma rítmica e interrumpida, hasta obtener ayuda medica especializada.

Traumatismo encéfalo craneano

Los accidentes en general y con mayor ocurrencia los del tránsito, representan la principal causa de muerte en nuestro país.

Los decesos se producen por diversas causas: heridas importantes en diferentes partes del cuerpo, mutilaciones, contusiones, etc. Pero tanto en los casos fatales, como en aquellos de extrema gravedad, el traumatismo encéfalo craneano es uno de los más usuales.

Qué es e TEC

Se define el TEC, al trauma que repercute tanto en el cráneo como en el encéfalo, quedando excluido de esta definición, las heridas o golpes menores que repercuten solamente en el cuero cabelludo.

La evolución que experimenta el paciente tras haber sufrido el golpe, es la que permite determinar su magnitud.

Por lo tanto, es muy importante saber donde ocurrió el impacto, porque a partir de eso se pueden determinar las complicaciones que puedan presentarse.

Los TEC pueden ser abiertos o cerrados.

Un TEC Cerrado es aquel en que no está rota la membrana que recubre el cerebro. Es cerrado porque no hay comunicación del exterior con el cerebro, aunque esté rota la piel e, incluso, aunque haya fractura.

Pero, si la membrana que recubre el cerebro está abierta y el cerebro se comunica con el exterior, se está ante un caso de un TEC Abierto.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

El TEC Abierto es potencialmente más grave que el cerrado, por el riesgo de infección y por el compromiso de las cavidades anexas.

Todos los TEC tienen un grado de confusión cerebral, daño que ocurre en el cerebro y que puede ser leve, moderado o grave.

Síntomas

El paciente que sufre un TEC puede presentar lesiones craneanas, expresadas en heridas del cuero cabelludo, o en fracturas, con o sin hundimiento del cráneo. Asimismo, alteraciones de conciencia, como pérdida de ella, confusión, estupor, en el que el paciente cae en un estado de sopor profundo.

También se pueden observar signos focales como: alteraciones de los movimientos de los ojos, las pupilas permanecen dilatadas aunque varíe el estímulo, o con dilataciones dispares entre uno y otro ojo. Los reflejos, en general, se pueden ver alterados.

Los dolores de cabeza y los vómitos son otros de los síntomas que permiten sospechar de la existencia de un TEC y también puede haber lesiones en otras partes del cuerpo, en el cuello, tronco o extremidades.

Contusiones leves

Cuando la contusión cerebral es leve, la pérdida de conciencia no se presenta, no hay signos focales (alteraciones en los ojos) y tampoco secuelas o bien, es muy raro que se produzcan. Si la contusión es mediana o moderada, la pérdida de conciencia puede ser de hasta 24 hrs., los signos focales se presentan con frecuencia y hay secuelas posibles.

Contusiones graves

Si la contusión es grave, la pérdida de conciencia puede durar días o semanas, los signos focales están presentes con frecuencia y hay secuelas posibles.

Algunas de las complicaciones de los TEC son las hemorragias, Edemas Cerebrales y las infecciones como la Meningitis, los Abscesos y la Osteomielitis (que afecta al hueso), en tanto que las secuelas son de dos tipo: regresivas o definitivas, que afectan las funciones motoras, los sentidos, el lenguaje, la mente; y evolutivas, como la Epilepsia, Hematomas y Abscesos Crónicos, entre otras.

QUE HACER

Frente a una situación de accidente, golpe o herida, lo más apropiado es requerir la atención especializada. Mientras tanto, hay que mantener al afectado en observación. Si no presenta ninguno de los síntomas señalados, en por lo

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

menos 48 hrs., se puede deducir que no hay traumatismo encéfalo craneano. Pero en caso que aparezca por lo menos uno de ellos, lo más apropiado es no aventurar y consultar rápidamente al especialista. De la premura con que se haga puede depender el grado de recuperación de la víctima, e incluso su vida.

7.14 En caso de un accidente

Permanezca en el lugar del accidente

Detenga su vehículo en el lugar del accidente o tan cerca como sea posible asegurándose que el lugar de detención no presenta riesgos adicionales.

Testigos

Obtenga el nombre, apellidos y domicilio de dos personas que hayan presenciado el hecho y que puedan servir de testigos.

En caso de haber muertos

No los mueva ni toque. Esto debe ser canalizado por medio de Carabineros.

Policía

Obtenga la intervención de un Carabinero, para que deje constancia del accidente, quienes son la autoridad competente al respecto.

Detalle del otro vehículo implicado

Si hubiera otro vehículo implicado, obtenga la patente, el nombre y domicilio de la persona que lo conducía y personas que viajaban en él.

Lugar y hora del accidente

Anote el lugar exacto, hora, estado del tiempo, ubicación de los vehículos y otros detalles que permitan redactar un informe escrito.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

7.15 Plan de Acción frente a derrame de sustancias y materiales peligrosos.

Los vehículos que transportan materiales podrían transitar por la ruta y provocar derramamiento o escape de su carga. Tales emergencias requieren de una estrecha coordinación con los departamentos locales de Bomberos, ambulancia y Carabineros.

Primera Acción Apropriada

- a. Determinar si se trata de un derrame mayor (más de un tambor) o menor. En caso de ser menor y no revestir peligro la sustancia derramada, se llevarán los elementos necesarios para retirar de la ruta la sustancia.
- b. Contactar al Administrador/supervisor del turno e informar de ello.
- c. Si el derrame es mayor (más de un tambor) o bien la sustancia reviste peligro se deberá evitar cualquier contacto con el material. Asegurar el lugar con los elementos de seguridad para evitar accidentes posteriores. De ser necesario se deberá bloquear la pista e impedir el paso de vehículos.
- d. Intentar mantenerse contra el viento, o si el material es Gas Propano Licuado, intente mantenerse en un lugar de altura.
- e. Extinguir todas las fuentes de inflamación en el área.
- f. Si se sospecha un escape de vapor, mantenerse alejado dado que las emisiones invisibles generalmente se extienden mucho más allá de la nube visible.
- g. Si es posible, determinar de qué materiales se trata. Si el material pudiera ser identificado y de acuerdo a la rotulación o las instrucciones en la Hoja Informativa de la Seguridad del Material del Vehículo, éste no requiere un equipo especializado de protección, llevar a cabo los pasos (8) y (9). Para facilitar esta acción, los peajistas y el edificio de la Concesionaria contarán con una ficha con la identificación de los símbolos distintivos de cada tipo de sustancias peligrosas (Ver Anexo N° 2). Además, los patrulleros contarán con una cartilla resumen en la que se individualicen las sustancias más probables de derrame en la zona de la Concesión, y los procedimientos respectivos para hacer un control rápido frente a una situación de emergencia.
- h. Llamar al Administrador Jefe de Plaza, informar del incidente y solicitar asistencia para limpiar el derrame.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

- i. Si no existe peligro, no cerrar la pista e instruir al tránsito que siga pasando.

Si el material no puede ser identificado con certeza, si la rotulación en el contenedor requiere un equipo especializado de protección, o si existe fuego:

- a. Llamar a Carabineros y Bomberos.
- b. Llamar al Administrador Jefe de Plaza y solicitar ayuda para desviar el tránsito.
- c. Si se puede lograr sin peligro, el patrullero del turno cerrará todas las pistas colocando conos en un extremo del área contaminada para impedir el paso del tránsito por el área.
- d. Si fuera necesario, establecer lugares de espera (áreas abiertas apartadas de aquellos empleados que no han sido contaminados) de los empleados o las víctimas que fueron accidentalmente contaminados. Llamar a una ambulancia si requieren de atención inmediata debido a químicos tóxicos.

Al Solicitar Auxilio a Bomberos o ambulancia

- (1) Indique la ubicación exacta.
- (2) Dé un informe de las condiciones.
- (3) Describa los materiales implicados.
- (4) Describa cuánto material está implicado.
- (5) Informe si hay alguien en peligro inminente.

7.16 Obstrucciones

Materiales

En cualquier momento en que la carretera se encuentre obstruida por objetos o animales, o si las condiciones del tiempo o algún acto de la naturaleza haya dejado la carretera intransitable:

- Intente determinar la causa y la ubicación de la obstrucción.
- Si es posible, remueva desperdicios y restos que se encuentran en el camino sin hacer peligrar la seguridad.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA INTERPORTUARIA S.A.

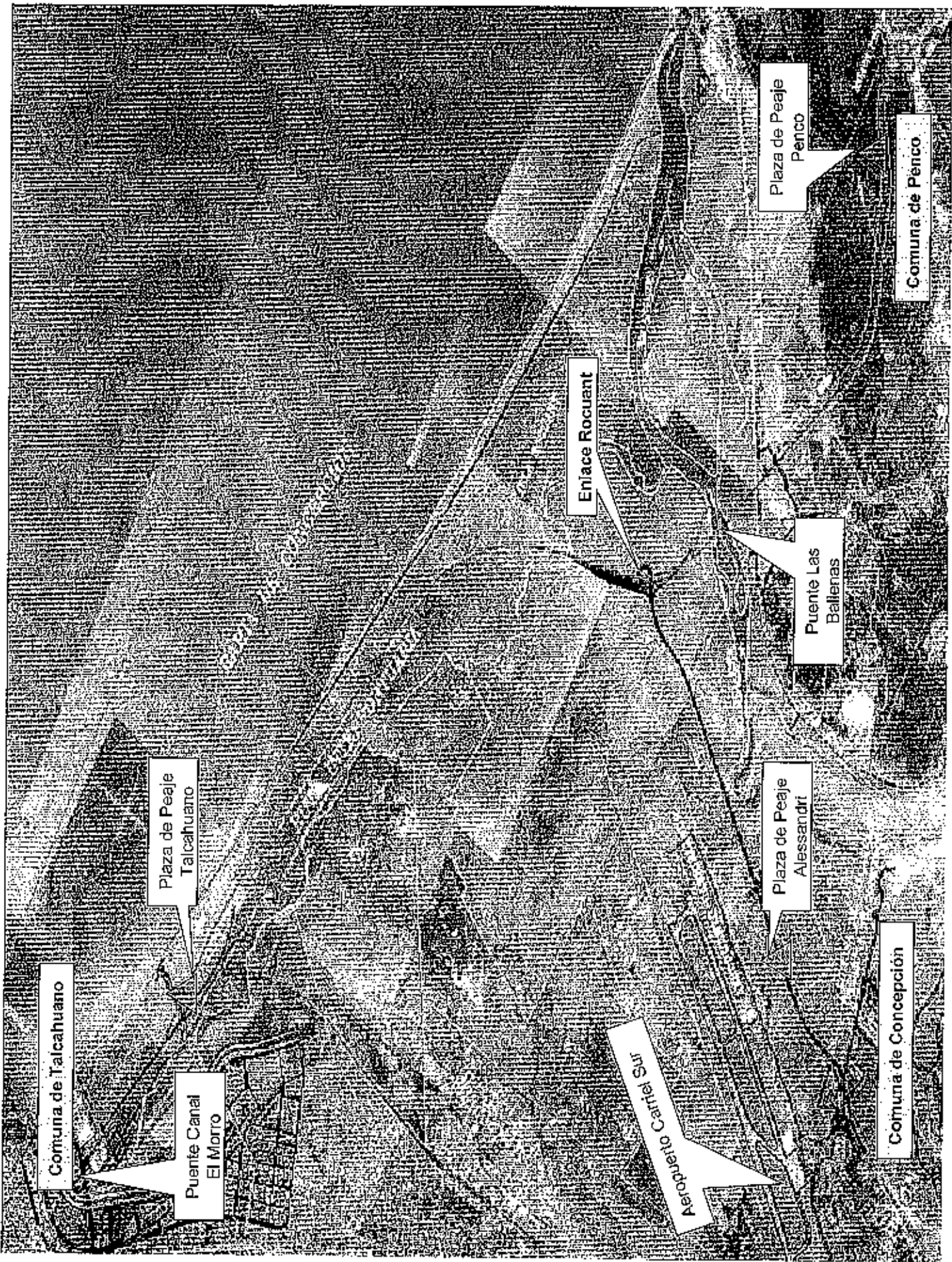
- Si es de importancia notifique al Administrador Jefe de Plaza de inmediato.
- Repórtese en el lugar afectado.
- Si el material no puede ser removido, notifique al concesionario para tomar medidas adicionales.

Animales en el Camino

Animales podrían pasearse por el camino. Se podría tratar de animales salvajes de los alrededores o de mascotas. Informar la presencia de cualquier animal muerto o vivo en el camino al Administrador Jefe de Plaza. Efectuar lo siguiente:

- Si está muerto, apartar el animal a un costado de la ruta.
- Si está vivo y reviste peligro para el tránsito, pedir ayuda a otros funcionarios para trata de apartarlo de la ruta.
- En caso necesario deberá asegurar la zona para evitar accidentes, incluso cerrando el tránsito a automóviles
- Llamar a Carabineros en caso de que no fuere posible apartar al animal de la ruta.

ANEXO N° 1



Comuna de Talcahuano

Plaza de Peaje Talcahuano

Puente Canal El Morro

Enlace Rocuant

Plaza de Peaje Penco

Comuna de Penco

Puente Las Ballenas

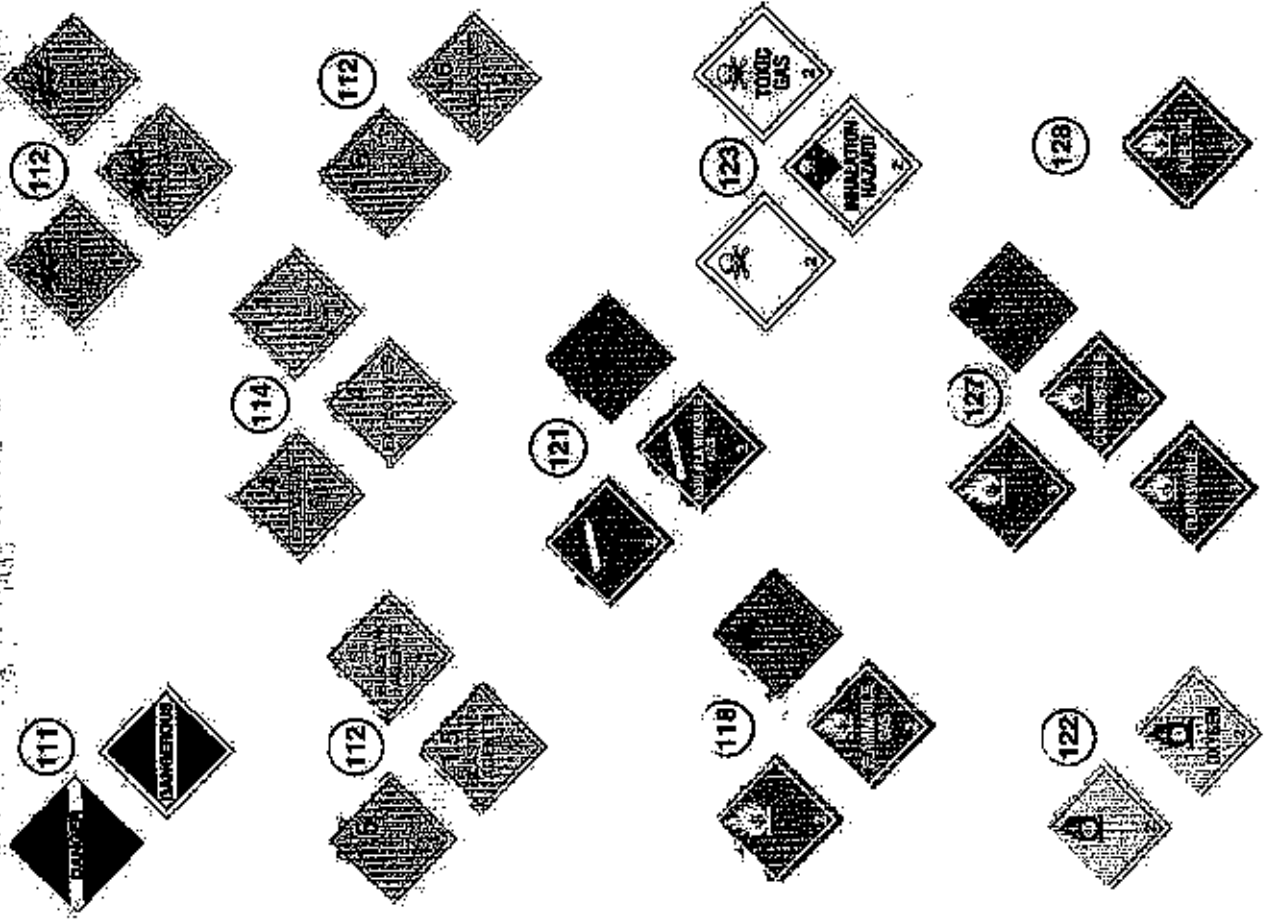
Plaza de Peaje Alessandri

Comuna de Concepción

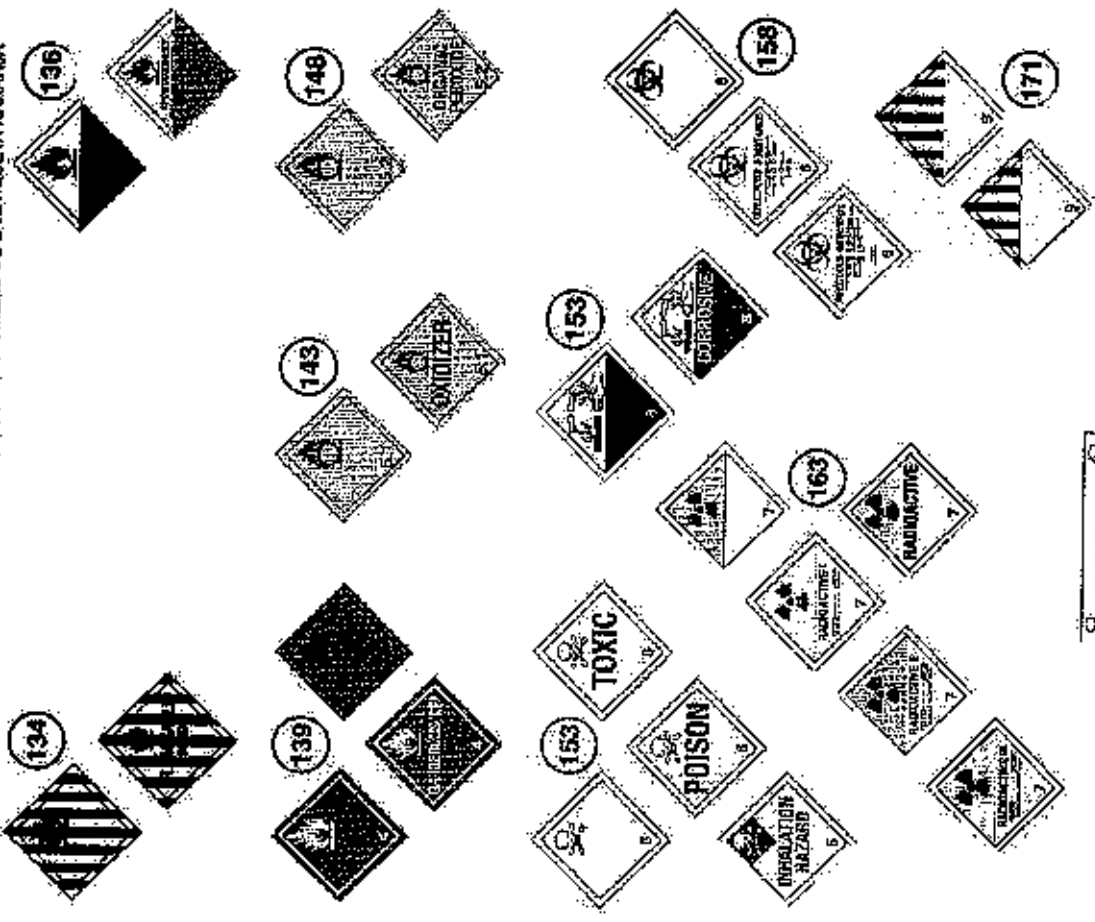
Aeropuerto Carriel Sur

ANEXO N° 2

TABLA DE CARTELES Y GUIA DE RESPUESTA
 USE ESTA TABLA SOLAMENTE SI NO PUEDE IDENTIFICARLOS ESPECIFICAMENTE AL USAR EL



INICIAL PARA USARSE EN EL LUGAR
 DOCUMENTO DE EMBARQUE, EL CARTEL NUMERADO, O EL NUMERO DE LA ETIQUETA NARANJA



DANGER

Name:	Address:
Phone:	City:
State:	Zip:
Country:	Company:
Product:	Quantity:
Weight:	Volume:
Temperature:	Other: