

SOCIEDAD CONCESIONARIA TEMUCO - RÍO BUENO S.A.

**REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS**

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

VERSIÓN CORREGIDA

MARZO 2001



INDICE

Capítulo	Materia	Página
TITULO I		
CAPITULO 1:	Glosario	4
CAPITULO 2:	Normas Generales	7
CAPITULO 3:	De la Sociedad Concesionaria	11
CAPITULO 4:	De la Obra Entregada en Concesión	12
TITULO II		
CAPITULO 5:	Derechos del Usuario	13
CAPITULO 6:	Obligaciones del Usuario	17
CAPITULO 7:	De la Atención e Información al Usuario	20
CAPITULO 8:	De la Circulación de Vehículos	24
CAPITULO 9:	Áreas de Servicio	27
CAPITULO 10:	Medidas de Seguridad Preventiva	28
CAPITULO 11:	De los Reclamos, Sugerencias y de Procedimientos	31
TITULO III		
CAPITULO 12:	Derechos del Concesionario	33
CAPITULO 13:	Obligaciones del Concesionario	36
CAPITULO 14:	Organización del Concesionario	42
CAPITULO 15:	De las Plazas de Peaje	43
CAPITULO 16:	De la Plazas de Pesaje	50
CAPITULO 17:	Del Tránsito	53
CAPITULO 18:	De la Seguridad Pública y Emergencias	55
CAPITULO 19:	De la Seguridad Vial	59
CAPITULO 20:	Del Centro de Atención al Usuario	63
CAPITULO 21:	De la Información al MOP	64
CAPITULO 22:	Responsabilidad del Concesionario y Seguros	67
CAPITULO 23:	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	69
CAPITULO 24:	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	71
TITULO IV		
CAPITULO 25:	De la Inspección Fiscal de la Explotación	72
CAPITULO 26:	Control del Contrato	73
ANEXOS		
Anexo 1	De la Sociedad Concesionaria	
Anexo 2	Plano de Localización Geográfica de la Obra	
Anexo 3	De la Obra entregada en Concesión	
Anexo 4	Información del Centro de Atención al Usuario	
Anexo 5	Organización del Empresa	



TITULO I

CAPITULO I

GLOSARIO

Para la mejor aplicación e interpretación del presente reglamento, se entenderá por

ÁREA DE CONCESIÓN: El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios de la concesión de acuerdo a las estipulaciones del contrato y de sus modificaciones posteriores, ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales dentro de las cuales se han desarrollado las obras de la Concesión que son los km. 718.300 de la Ruta 5 Sur (cercanía del Localidad Gorbea) y km. 890.00 de la Ruta 5 Sur (cercanía localidad de Río Bueno)


ÁREA DE SERVICIO: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares destinados a diferentes servicios, como lugares de estacionamientos, de descanso, y sanitarios públicos, entre otros

BASES DE LA LICITACIÓN: Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.

OBRAS DE CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones mayores y menores necesarias a las obras o instalaciones preexistentes o construidas por la Sociedad Concesionaria Temuco - Río Bueno S.A. afectas a la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

DESTRUCCIÓN DE LA OBRA: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que ésta no pueda continuar prestando el servicio para el que fue construida o no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS: DGOP



SOCIEDAD CONCESIONARIA: La sociedad anónima "Sociedad Concesionaria Temuco - Rio Bueno S.A.", constituida en cumplimiento de lo señalado en la Oferta adjudicada, o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley. También se le denominará: la Concesionaria, la que asume la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objeto de la concesionaria, a cambio de su explotación, en virtud del DS MOP 576.

ESTRUCTURA TARIFARIA: Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por el concesionario.

LEY DE CONCESIONES: El Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, y sus modificaciones posteriores.

MINISTERIO: El Ministerio de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la sigla MOP

DNV: Dirección Nacional de Vialidad o igualmente Director Nacional de Vialidad

IF: Inspección Fiscal o igualmente Inspector Fiscal

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION: Aquel funcionario encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato, designado por el DGOP a quien le haya encargado velar directamente por la correcta Explotación de la Concesión y, en general, por el cumplimiento del Contrato de Concesión en la Etapa de Explotación.

OFERTA: El conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del licitante, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

REGLAMENTO: El Decreto Supremo MOP N° 956, de 1997, reglamentario de la Ley de Concesiones de obras de Infraestructura Pública, y sus modificaciones posteriores, si corresponde.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Es aquel reglamento interno elaborado por el concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario está autorizado a prestar, en virtud del contrato de Concesión y del artículo 7 del DFL MOP N° 164, de 1991 y sus modificaciones, destinados para el uso de los clientes de la concesión.



TARIFA: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión por el Decreto Supremo MOP N° 758 de fecha 14 de Agosto de 1997 publicado en el Diario Oficial N° 35 902 de 28 de Octubre de 1997

PLAZAS DE PEAJES: Conjunto de instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobros de las tarifas vigentes ¿?

PLAZAS DE PESAJES: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen la Concesión, tanto la carretera como sus obras anexas

CASSETAS DE COBRO Instalación ubicada en las Plazas de Peaje destinadas a guarecer al recaudador que cobra las tarifas a los Clientes.

ISLA: Lugar en la plaza de peaje destinado a la detención momentánea de los vehículos para que el conductor pague la tarifa de peaje que corresponda a su categoría.

CALZADA: Via destinada al tránsito vehicular.

MEDIANA: Área que divide las calzadas destinada a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

SISTEMA SOS: Sistema de comunicación de emergencia ubicado a lo largo de la Concesión.

EDIFICIO DE ADMINISTRACION: Edificio ubicado en Plaza de Peaje, cuyo objetivo es dotar de espacio a las labores de administración, gestión y control.



CAPÍTULO 2

NORMAS GENERALES

OBJETO del REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá la 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 Concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

DESTINATARIO

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

AMBITO DE APLICACION

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio está referido al ámbito de su trazado, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la ruta y a las cuestiones relativas a su mantención, reparación, seguridad y orden en las vías que componen el proyecto, prevaleciendo este criterio frente a cualquier discrepancia.

MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por la Concesionaria, debiendo ser autorizada por el DGOP por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Base de Licitación y en la Ley de Concesiones.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia,



- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la Concesionaria a la Inspección Fiscal, o solicitadas por la misma Inspección Fiscal, única representante del Ministerio de Obras Públicas durante la Etapa de Explotación de la Concesión.

Cualquier modificación deberá ser aprobada por la Inspección Fiscal

VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigencia desde su aprobación por el MOP, y se aplicará desde el inicio de la operación hasta el término de la concesión

La vigencia que tendrá el Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión será el periodo entre la fecha de Puesta en Servicio Provisorio de la Obra, autorizada por resolución del DGOP, total o parcial y la Extinción de la Concesión por cualquiera de las causales establecidas en el numeral 1.9 de las Bases de Licitación.

LOCALIZACION Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

La Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales propios del uso restringido de la Concesionaria, como por ejemplo, el de Reglamento Interno de la empresa.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de las Obras en Concesión estarán disponibles en las oficinas del Concesionario, plazas de peaje, plazas de pesaje, áreas de servicio, oficinas de la Inspección Fiscal y será exhibido a toda persona que lo solicite.

DEL MARCO JURIDICO

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión Ruta 5, Tramo Temuco – Río Bueno son los que se señalan en el numeral 1.2.4 de las Bases de Licitación y se indican a continuación:

- Decreto con Fuerza de Ley de Concesiones de Obras Públicas; DFL MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones posteriores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado consta de DS MOP N° 900 de 1996



- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS.MOP. N° 956 de 1997
- Bases de Licitación Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Temuco - Río Bueno y las Circulares Doc. N° 1 llamado a Licitación por Concesión; Doc. N° 2 Bases Administrativas; Doc. N° 3 Bases Técnicas; Doc. N° 4 Bases Económicas; Doc. N° 5 Circulares Aclaratorias emitidas por el DGOP
- Ofertas Técnica presentada por el consorcio Ecovias.
- Ofertas Económica presentada por el consorcio Ecovias.
- Decreto Supremo N° 758 de 14 de agosto de 1997, publicado en el Diario Oficial el 28 de octubre siguiente, que adjudicó la concesión
- El presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP.
- Manual de Patrullaje,
- Manual de Operaciones de Plazas de Peaje,
- Manual de Operaciones de Plazas de Pesaje
- Manual de Seguridad Vial,
- Manual de procedimiento de Emergencia, y
- Reglamento interno de Higiene y Seguridad.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este Reglamento, será tratado según lo prescrito por el derecho común.

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria dará cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquello que le fuere aplicable.



El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá modificar las Leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el Reglamento de Servicio



CAPITULO 4

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

La obra corresponde a un Camino Público Fiscal, construido y administrado de acuerdo al sistema de concesiones

La obra corresponde a un bien inmueble, que es la carretera en si misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencias.

En Anexo 3 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica
- Nombre de la concesión.
- Sectorización de la Obra (división en sectores).
- Descripción de sus principales obras y características físicas (terceras pistas, puentes, enlaces a desnivel y pasarelas, entre otros)
- Descripción de los servicios básicos y complementarios que presta la obra (Estacionamientos de vehículos, de camiones y de buses)



TITULO II

CAPITULO 5

DERECHOS DEL USUARIO

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor. El uso que el usuario haga de los bienes adscritos a la concesión debe hacerse conforme a la ley y a los reglamentos vigentes y sin perjuicio contra terceros.

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece la Concesionaria y que está autorizada a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

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 Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular un reclamo según lo estipulado en el Artículo N° 12.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.2.1.8 de las Base de Licitación
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo en concesión.

El usuario tiene derecho a que la concesión 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 logre 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.

DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión.

DERECHO A INFORMACION

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios. Lo anterior se entiende sin perjuicio de casos fortuitos o de fuerza mayor.

Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

DERECHO A TRATO CORTES

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

DERECHO A RESPUESTA

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

DERECHO A RECLAMO

El usuario tiene derecho a presentar a la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.
Los usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos y/o sugerencias en la forma establecida en el Artículo N° 13: Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, según numeral 2.5 3.6 de las Bases de Licitación con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.



Los reclamos y/o sugerencias se recibirán en las instalaciones de la Concesionaria ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.5.3.6 de las Bases de Licitación y que son los siguientes:

- Plazas de Peaje Troncales y Laterales
- Áreas de Servicio

En estos puntos habrá carteles en lugares visibles y legibles por los usuarios, en los cuales se les informará sobre su derecho a reclamo y/o sugerencias

El usuario tiene derecho a reclamar ante el MOP por el silencio de la concesionaria en dar respuesta a sus quejas, reclamos o denuncias

DERECHO A SUGERENCIAS

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria.

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 todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por la Concesionaria, 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 la Concesionaria 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 comunicación social –prensa escrita o radial- y mediante información escrita entregada a los usuarios directamente en las plazas de peaje, plazas de pesaje, oficinas de la Concesionaria, área de servicios, y Pantalla electrónica de mensaje variable.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, en los términos establecidos en el numeral 1.8.6 de las Bases de Licitación, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.5.3.3 de las Bases de Licitación.

El usuario tiene derecho a exigir el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 1.7.3 de las Bases de Licitación que no permite un tiempo de espera en cola mayor que 5 minutos durante dos horas de un mismo mes. Si el usuario considera que se le



otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo

DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión, tales como, asistencia a vehículos con problemas mecánicos y asistencia en accidentes en la vía. Estos servicios se prestarán en forma gratuita para el usuario.

DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA

La Concesionaria es responsable de los daños que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o mantención, a consecuencia de hechos imputables a la Concesionaria, según numeral 2.5.3.5.1 de las Bases de Licitación. El usuario podrá solicitar una indemnización para lo cual deberá iniciar el procedimiento de cobro dejando un reclamo por escrito, sin perjuicio de las acciones judiciales que desee emprender.



CAPITULO 6

OBLIGACIONES DEL USUARIO

OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Concesionaria cobre en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho a pasar por la plaza y al uso de los Servicios Básicos. La Concesionaria podrá exigir su pago con la ayuda de Carabineros o por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto, las denuncias correspondientes.

Los usuarios están obligados al pago de peaje, el que se hará en efectivo de moneda nacional o aquellas monedas extranjeras y tarjetas de crédito habilitadas para su uso por la Concesionaria. En cada plaza de peaje habrá una tabla de conversión de las monedas extranjera y una lista de las tarjetas de crédito habilitadas para el pago de las tarjetas de prepago, que se mostrarán al usuario a su requerimiento. No se aceptará el pago en moneda extranjera o tarjeta de crédito no habilitadas o no incluidas en las mencionadas listas.

El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo de moneda nacional.

La Concesionaria podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la Concesionaria, según lo prescribe el numeral 1.14.1 de las Bases de Licitación.

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

Las Plazas de Peaje son:

1. Plaza Troncal Norte "Lanco", situada en el PK 775.
2. Plaza Troncal Sur "Rapaco", situada en el PK 876.
3. Plaza Lateral "Loncoche - Afquintúe", controla el sentido Norte - Sur entrada Loncoche.
4. Plaza Lateral "Loncoche - Lastarria", controla el sentido Norte - Sur entrada Loncoche.
5. Plaza Lateral "Lanco", controla el sentido Norte - Sur entrada Lanco.
6. Plaza Lateral "Valdivia Sur", controla el sentido Norte - Sur entrada Valdivia.
7. Plaza Lateral "La Unión", controla el sentido Sur - Norte, entrada La Unión y Río Bueno.



OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta la Concesionaria a título oneroso, de acuerdo al contrato de concesión.

OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta la Concesionaria, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes 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.

OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El usuario tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de estos, por el personal de la Concesionaria.

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, etc.

OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la Concesión Ruta 5, Tramo Temuco - Río Bueno y de la Concesionaria.

OBLIGACION DE CONDUCCION 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.

OBLIGACION DE PAGO DE DAOS A LA CONCESIONARIA

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños o deterioros que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios



OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

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

OBLIGACION DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

El usuario estará obligado a pasar a la plaza de pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal de la Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.



CAPITULO 7

DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO


Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por la Concesionaria a través de los Servicios Generales (Nº 1 al Nº 4), los que funcionarán en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

La dirección y número telefónico de las Áreas de Servicios Generales se entregan en Anexo 4 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios--ubicados en distintos puntos del área de concesión. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a alguno de los distintos Servicios Generales de que dispone la Concesionaria, ubicados como se indica a continuación:
- Servicio General Nº 1 ubicado en Sector Pte. Cruces, Km. 767,55 Oriente. Proveerá a los usuarios de iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, estacionamientos para 20 automóviles y 5 buses, así como permitirá el esparcimiento de los usuarios.
- Servicio General Nº 2 ubicado en el enlace Sector Ciruelos Km. 780,25 Poniente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los del S.G. Nº 1.
- Servicio General Nº 3 ubicado en Sector Los Lagos, Km - 834,60. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los del S.G. Nº 1.
- Servicio General Nº 4 ubicado en Pichirropulli, Km. 866,45 Oriente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los de los S.G. Nº 1 y 2.
- Telefónicamente: comunicándose a alguna de las Áreas de Servicio Generales.



En todos los casos, será necesario que el usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida, individualizando el vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia
- Antecedentes y otros detalles que permitan dimensionar la atención requerida

SERVICIOS BASICOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Básicos, todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia son gratuitos

La Concesionaria prestará, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y de comodidad mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión

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

La Concesionaria prestará, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de extinción de incendio.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, dentro de las vías expresas tarifadas, trasladándolo hasta alguna de las Areas de Servicio Generales o la ciudad más cercana ubicada en la ruta 5
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente con medios tecnológicos modernos de acuerdo al contrato de concesión y, especialmente, en lo que se refiere a primeros auxilios, transporte de lesionados y extinción de incendios



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que la Concesionaria está autorizada a prestar en virtud del contrato de concesión. Los que por su esencia son pagados

La Concesionaria prestará los siguientes Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios

- Servicio de mecánica ligera.
- Servicio de remolque no previsto dentro del servicio básico.
- Otros Servicios Complementarios de Asistencia aprobados por el MOP.

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACION

Para solicitar información los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida a alguna de las Areas de Servicios Generales, Plazas de Peaje, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo a alguna de las Areas de Servicio Generales, o Plazas de Peaje de que dispone la Concesionaria en la ruta.
- Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Atención al Usuario a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia.

INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal de la Concesionaria.

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios



- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio



CAPITULO 8

DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehiculos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito y que paguen la tarifa correspondiente

VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehiculos concebido para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Concesionaria.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobretamaño.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel o túneles.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el MOP e informados previamente a la Concesionaria.

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras en concesión y a los usuarios o a terceros. Asimismo será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

PROHIBICION DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada:

- Bicicletas y triciclos



- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

En caso de circulación de móviles como los precedentemente señalados, la Concesionaria dará aviso a Carabineros de Chile para la detención del infractor. En todo caso, la Concesionaria podrá reclamar el pago de los daños que se puedan provocar por el infractor.

NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

La circulación en la obra vial concesionada se regirá por las siguientes Normas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
- Transportes especiales
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.



RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la Concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios, salvo que así lo disponga la ley o la justicia.



CAPITULO 9

AREAS DE SERVICIOS

La Concesionaria otorgará los servicios complementarios obligatorios establecidos en el numeral 2.2.1 8 de las Bases de Licitación. Estos servicios y sus características son los siguientes.

- Servicio General N° 1 ubicado en Sector Pte. Cruces, Km. 767,55 Oriente. Proveerá a los usuarios de iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, estacionamientos para 20 automóviles y 5 buses, así como permitirá el esparcimiento de los usuarios.
- Servicio General N° 2 ubicado en el enlace Sector Ciruelos Km. 780,25 Poniente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los del S.G. N°1.
- Estacionamiento de Camiones N° 1 ubicado adyacente al S.G. N°2, proveerá a los usuarios de un recinto claramente delimitado con iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, además de estacionamiento para 20 camiones con remolque.
- Servicio General N° 3 ubicado en Sector Los Lagos, Km. 834,600 Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los de los S.G. N°1 y 2
- Servicio General N° 4 ubicado en Pichirropulli, Km. 866,45 Oriente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los de los S.G. N° 1 y 2.
- Estacionamiento de Camiones N° 2 ubicado adyacente al S.G. N° 4, proveerá idénticos servicios que el E. Camiones N° 1.
- Sistema de Atención de Emergencias: Estará constituido por 4 ambulancias, 4 grúas y 4 Furgones de Patrullaje y el personal especializado de operaciones por 24 horas. La ubicación de estos equipos es la siguiente: 1 ambulancia y 1 grúa y 1 furgón de Patrullaje por cada Servicio General. Adicionalmente, y en acuerdo con el MOP, se podrá disponer los vehículos de emergencia en Plaza Peaje Troncal y Áreas de Control. Especialmente, en el Área ubicada en el Km. 748,600 con el objeto de dar al usuario un rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios. De tal forma de optimizar la atención, ubicando los vehículos de emergencia en forma más equidistante unos de otros, abarcando la longitud del tramo Gorbea - Rio Bueno. El detalle de éstas y otras capacidades del concesionario así como de las responsabilidades para la atención de emergencias, se encuentra detallado en el Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, que forma parte de este Reglamento.



Estos servicios complementarios podrán ser subcontratados por la Concesionaria, quien mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el usuario.

La Concesionaria informará periódicamente al Inspector Fiscal de Explotación sobre el funcionamiento de este tipo de servicios al usuario.

CAPITULO 10

MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

Se prohibirá la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Actos de autoridad.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc. o por parte de la Concesionaria.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada, las bermas, Plazas de Peaje, debiendo hacerlo en paraderos autorizados.

También se prohíbe llevar a cabo comercio de cualquier especie dentro de la faja fiscal y demás bienes adscritos a la Concesión.

INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

Señalar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.

Intentar remover el vehículo hacia la berma.



En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato a la Concesionaria a través del Centro de Atención al usuario o de los patrulleros, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. La Concesionaria activará en forma inmediata las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.



INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento, las que sólo podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de la Concesionaria, Carabineros, Bomberos y Ambulancias, la detención en la berma o circulación por la misma.

PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada.

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en las obras, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas.

En las estaciones de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además en toda la extensión de la Concesión, así como, en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para éste efecto.

CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

Las normas específicas de circulación de peatones distinguen dos sectores dentro de la concesión.

Sectores de circulación de los vehículos de los usuarios de las vías concesionadas: las normas de circulación en estos sectores serán las que estipule la Ley del Tránsito reflejadas en su correspondiente señalización e información suministrada por la Concesionaria. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.



Sectores de Servicios Generales Las normas de circulación para peatones en estos sectores serán las que consideren las obras en estas áreas. En estos sectores los peatones deberán circular por las aceras y no podrán hacerlo por las áreas destinadas a los vehículos motorizados.

Excepcionalmente, se permitirá la circulación de peatones por las bermas, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

La Concesionaria antes de iniciar trabajos de mantenimiento deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal de Explotación el plan de seguridad en que se detallen los elementos de señalización diurna y nocturna que se utilizarán para señalar los trabajos.

Para mejor seguridad de los usuarios, la Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los usuarios.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

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



CAPITULO II

DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

De acuerdo al punto 2.5.3.6 de las Bases de Licitación, se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias, a disposición de los usuarios, en cada plaza de peaje y pesaje, en el Edificio Central de Administración y en los lugares donde se establezcan los Servicios Complementarios. El diseño del Libro debe ser aprobado por el Inspector Fiscal de Explotación.

Este Libro estará, también, a permanente disposición del Inspector Fiscal de Explotación.

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados y triplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal quedando la última para la Concesionaria, quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, deberá enviar copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera, al Inspector Fiscal.

Los Libros de Reclamos, foliados, triplicados y aprobados por el Inspector Fiscal, son dos: uno en el Peaje Lanco y otro en el Peaje Rapaco y se encuentran en el Centro de Atención al Usuario de los edificios de la Concesionaria en esos lugares.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamo. Dicha respuesta será dirigida al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del tiempo razonable que permitan una contestación fundada.

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

La Concesionaria tiene en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias.

Mensualmente la Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias.

PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer la Concesionaria al usuario por escrito, en el plazo máximo de 20 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario, por correo certificado, a su domicilio, con copia al MOP.



QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

En el evento que la Concesionaria no responda el reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada le es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo 7 del presente reglamento

La Inspección Fiscal recibirá copia del reclamo y de la respuesta al usuario, con las cuales deberá verificar que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo



TITULO III

CAPITULO 12

DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión, según el numeral 1.13 y siguientes de las Bases de Licitación. Dicho cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. La Concesionaria tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el usuario se negase a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez de Policía Local correspondiente, conforme se ha indicado en el artículo 28.

El Concesionario tiene el derecho a impedir el paso a los usuarios que no hayan satisfecho el pago de sus peajes. En caso que el usuario se negare a pagar y las circunstancias lo aconsejaren, tales como actos de violencia, congestión en la plaza o alteración del orden público, podrá autorizar el paso e iniciar las acciones legales correspondiente en contra de quienes no hayan satisfecho el pago de los peajes.

DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Del mismo modo, la Concesionaria tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren a excepción de los explícitamente definidos como gratuitos en las Bases de Licitación. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el artículo precedente.

Para el caso de que los servicios indicados en este artículo, fuesen proporcionados a través de subcontratistas o delegados de la Concesionaria, el pago de los mismos será realizado directamente a esos representantes, sin perjuicio de los que éste deba hacer a su turno a la Concesionaria.

En el caso que la Concesionaria subcontrate o delegue estos servicios, la responsabilidad final queda radicada en ésta.

DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

La Concesionaria tiene derecho al uso y goce pacífico y tranquilo de la obra como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.



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

La Concesionaria tiene derecho a exigir a los usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, al uso de los bienes adscritos a la Concesión, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

La Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente

La Concesionaria deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuados, luego de lo cual, la Concesionaria procederá a efectuar el cobro al usuario, sin perjuicio de las acciones legales que proceda.

DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

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

DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA

La Concesionaria tiene el derecho a convocar a la Comisión Conciliadora por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del contrato de concesión, en los términos dispuestos por el artículo 36 de la Ley de Concesiones.

PAGOS POR PARTE DEL ESTADO

La Concesionaria tiene derecho de recibir del Estado todos los pagos que resulten de la aplicación del Contrato de Concesión.



CAPÍTULO 13

OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO

La Concesionaria esta obligada a prestar el servicio básico, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario

OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La Concesionaria dispondrá de un sistema de patrullaje en la ruta que permita detectar las situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios y tomar las medidas que permitan establecer la seguridad amenazada, actuando en forma directa cuando ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes. Con el mismo objetivo, los usuarios podrán denunciar las situaciones que comprometan la seguridad de ellos o las obras.

La Concesionaria será responsable de establecer las medias de control y seguridad en la Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes.

La Concesionaria está obligada a mantener permanentemente en servicio Estaciones de Atención de Emergencias radicadas en las áreas de los Servicios Generales así como Teléfonos de Emergencia (Llamados ahora también Postes SOS) en los términos establecidos en los numerales 2.2.1.8.4 y 2.2.1.8.5 de las Bases de Licitación, respectivamente.

La Concesionaria dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.5.3.2 de las Bases de Licitación, es decir centradas en las áreas de servicio. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante salidas de patrullaje de los Furgones, los que estarán ordenados y coordinados de manera que en todo momento haya móviles en la ruta. Estas salidas serán independientes de la atención de emergencias solicitadas por los usuarios mediante llamadas de los postes SOS, o a las llamadas de Carabineros.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del Departamento de Mantenimiento, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección está a cargo de una Central de Postes SOS, que administra el mencionado sistema, a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieren de ayuda o desean informar a su vez de emergencias en la ruta.



8

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

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera.

OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el contrato de concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, en los términos establecidos en el numeral 1.8.6 de las Bases de Licitación, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.5.3.3 y 2.5.3.4, de las Bases de Licitación.

En todo lo relacionado con emergencias la Concesionaria se ceñirá a lo indicado en el Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia.

La Concesionaria tiene el deber de proporcionar el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 1.17.3 de las Bases de Licitación que no permite un tiempo de espera en cola mayor que 5 minutos durante dos horas de un mismo mcs. Si el usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo.



La Concesionaria tiene en funcionamiento un patrullaje de la ruta, como lo establece el numeral 2.5.3.2 de las Bases de Licitación, en forma sistemática pero con recorridos aleatorios que cubren la totalidad del tramo en concesión. Este sistema se efectúa con los vehículos de patrullaje a los usuarios y en coordinación con Carabineros de Chile

OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al usuario.

OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto

OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al usuario.

OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

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

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por la Concesionaria a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios

La Concesionaria dará curso inmediato a las solicitudes del usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución



La Concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los Formularios y las acciones seguidas

Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP

OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL.

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

La Concesionaria estará obligado a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, según numeral 2.5 3.3 de las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad mínima de 70 km/h. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, deberá dar aviso al usuario ocupando todos los medios de que disponga.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, la Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.



OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

La Concesionaria deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según numerales 2.5.1 y siguientes de las Bases de Licitación

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.5.1.1 de las Bases de Licitación

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en el numeral 2.5.1.6 de las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.

DAÑOS A TERCEROS

La Concesionaria será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación negligente o culposa, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fuere imputable

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

CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

La Concesionaria deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas a la Concesionaria de acuerdo a las Bases de Licitación.

PAGOS DE LA CONCESIONARIA AL ESTADO

La Concesionaria tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en el numeral 1.11.3 de las Bases de Licitación.

Específicamente, el pago anual por control y administración.

OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La Concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores y, en especial, los reglamentos de higiene y seguridad.



(

©



CAPITULO 14

ORGANIZACION DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta

A continuación se adjunta la organización de la Concesionaria

- Gerente General de la Concesionaria, con jerarquía sobre el Gerente de Explotación, el Gerente de Administración y Finanzas y la Asesoría Jurídica.
- Gerente de Explotación, con jerarquía sobre el Gerente de Plaza de Peaje Lanco, el Gerente de Plaza de Peaje Rapaco y el Jefe del Departamento de Mantenimiento
- El Gerente de Peaje Lanco, con jerarquía sobre los Supervisores de Turno de la plaza troncal Lanco y las plazas laterales situadas entre Gorbea y Máfil, sobre el personal de recaudación y de transporte de valores y sobre el personal de vigilancia, patrullaje y atención al usuario del segmento comprendido entre Gorbea y Máfil.
- El Gerente de Peaje Rapaco, con jerarquía sobre los Supervisores de Turno de la plaza troncal Rapaco y los peajes laterales situados entre Máfil y Río Bueno, sobre el personal de recaudación y de transporte de valores y sobre el personal de vigilancia, patrullaje y atención al usuario en el segmento comprendido entre Máfil y Río Bueno.
- El Jefe del Departamento de Mantenimiento Vial con jerarquía sobre el personal de mantenimiento y conservación de las obras viales, estructurales y de arquitectura, incluidas las empresas contratistas de conservación.

En Anexo 5 se detalla la organización de la Concesionaria, con los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.



CAPITULO 15

DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Para la recaudación de las tarifas de peaje acordadas con el MOP en el Contrato de Concesión, la Concesionaria instalará al menos la siguiente plaza.

Plaza de Peaje Troncal Lanco ubicada Km. 775.00

Plaza de Peaje Troncal Rapaco..... ubicada Km 876,00.

Las disposiciones de este Reglamento también serán aplicables a las plazas de peaje que se construyan en el futuro

Su funcionamiento, disposición, estándar de servicio y demás características se definen y norman en los artículos siguientes, en conformidad con las especificaciones de la oferta técnica.

INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

Cada pista de cobro indicará el tipo de sistema de cobro de que dispone y los tipos de vehículos que puede atender.

Todas las pistas de cobro tendrán un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará pista fuera de servicio y el color verde pista en servicio.

INFORMACIÓN DE LA TARIFA.

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo es informada a los usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

Igualmente, se informara la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos dinámicos.

Las tarifas son las que está autorizada a cobrar la Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP.

Las tarifas de los peajes se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.16. de las Bases de Licitación. La Concesionaria, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá haberlas publicado con 15 días de anticipación.

CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE.

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, la Concesionaria cuenta con personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de



atención manual y para la resolución de problemas de los usuarios en pistas de cobro automático, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras a los usuarios

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera de los vehículos, conforme al contrato de concesión.

MONEDA DE PAGO

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará derecho al usuario a cruzar la plaza de peaje y continuar el viaje en el sentido del tránsito.

La Concesionaria aceptará el pago de peaje con moneda extranjera (Dólares Americanos) o cheques, conforme a su criterio, los que serán considerados medios de pago de excepción, debiendo efectuarse el cambio en las oficinas de la Plaza de Peaje respectiva

CONVENIO DE PAGO DE PEAJES

La Concesionaria podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la sociedad, según lo prescribe el numeral 1.14.1 de las Bases de Licitación.

COMPROBANTE DE PAGO

La Concesionaria entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, por lo menos: hora y fecha, tipo de vehículo, número pista de cobro y tarifa pagada.

VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos de la Concesionaria, vehículos de contratistas de la Concesionaria, vehículos del MOP, comitivas oficiales, etc.

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

INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá utilizar equipos, de videos y cualquier otro medio técnico, que haya sido previamente aprobado por el MOP.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y las multas aplicables al infractor, de acuerdo a la legislación vigente



HORARIO DE ATENCION DE LA PLAZA DE PEAJE

Las plazas de peaje funcionarán en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.



CENTRO DE GESTIÓN DE PLAZAS DE PEAJE

La administración de las diferentes plazas de peaje se llevará a cabo a través de un Centro de Gestión, el que tendrá como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todas las plazas.

En este Centro se almacenará toda la información relevante que se genere en las plazas de peaje en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación, de tránsito y de mantenimiento del sistema.

Con esta Base de Datos se generarán los informes internos de administración y aquellos, que deben ser entregados periódicamente al Ministerio de Obras Públicas, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.



ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal, cobrar las tarifas a los usuarios en las Plazas de Peaje se realizarán actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado con los siguientes alcances.

Estas actividades, son entre otras:

- A) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los usuarios, que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.
- B) Rendir cuenta de los dineros ingresados de acuerdo a los procedimientos que determine la Concesionaria.
- C) Velar para que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
- D) Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.



- E) Mantener actualizada la información a los usuarios en cuanto a: monto de tarifas, vías en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza, para asegurar un buen servicio
- F) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial, coordinando esta actividad con las otras unidades operativas de la Concesionaria, especialmente la de Mantenimiento.
- G) Generar en el centro de Gestión, los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las plazas de peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos a seguir en cada caso particular, que a continuación se regulan.

Estas situaciones especiales, son:

A) Utilización de la vía auxiliar

Los vehículos o cargas con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, (para transitar) con dimensiones que excedan los límites legales establecidos deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización de la Concesionaria.

B) Vehículos remolcados por otro

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde y de producirse una anomalía la registrará normalmente. Esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

En las plazas que exista la modalidad de cobro mediante máquinas de monedas, este tipo de vehículos deben pasar obligatoriamente por una vía de cobro manual.

C) Comitivas Oficiales

El aviso a la Concesionaria deberá llegar a través de Carabineros o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con la Concesionaria su paso por las correspondientes plazas de peaje, con el objeto de pagar anticipadamente los valores de las tarifas para facilitar el paso libre al o los vehículos que componen la Comitiva.



D) Incumplimiento de pago tarifa

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la plaza, en especial de la barrera de bloqueo de paso, un usuario no pague la tarifa, la Concesionaria tendrá derecho a cobrar judicialmente la tarifa no pagada además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones.

Para que el Juez correspondiente tenga los antecedentes de la situación, la Concesionaria tendrá que aportar las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se implementará el sistema VES (Video Enforcement System) en las plazas de peaje que tengan vías en modalidad de telepeaje, además de cualquier otro medio de prueba legal.

Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar, si producto del no pago de tarifa, además se hubiese incurrido en daños a la propiedad de la concesionaria o de los bienes adscritos a la concesión o en algún otro ilícito, en cuyo caso, la concesionaria podrá accionar, además, según corresponda.

E) Pago con Moneda Extranjera

Los Jefes de Plaza y los Jefes de Turno estarán facultados para recibir pagos de las tarifas en moneda extranjera (Dólares Americanos) en caso que el usuario no posea moneda nacional, conforme al criterio que defina la Concesionaria, debiendo publicar el tipo de cambio, en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje.

F) Libro de Reclamos y Sugerencias

En cada plaza de peaje se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias.

Mensualmente la Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas por las sugerencias.

G) Fallas en los equipos de vía

En caso de falla de los equipos de vía, cobro manual o máquinas de dinero, la Concesionaria, podrá decidir la paralización de la vía, debiendo tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

99



II) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

La Concesionaria deberá mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas, y del Centro de Control

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas, comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos por equipos externos al recaudador

I) Modificación de Tarifas de Peaje

En caso de modificación de tarifas de peaje, los equipos de cobro deben tener la flexibilidad suficiente para ser modificados en forma exacta en el día y la hora en que las tarifas varíen de manera de mantener correctamente informado al usuario.

MODALIDADES DE COBRO

La Concesionaria percibirá los peajes correspondientes en efectivo de moneda nacional, con tarjeta de prepago o tarjeta bancaria una vez que el sistema esté habilitado.

Las tarjetas de prepago que la Concesionaria tendrá a disposición de los usuarios en las Plazas Troncales, una vez que el sistema esté habilitado, consisten en tarjetas plásticas, que indican el monto en dinero, y que sirven para ser leídas en los dispositivos lectograbadores que existen en las vías de paso de los usuarios en las Plazas de Peaje. Su venta se efectuará en las oficinas del Concesionario y pueden ser pagadas en dinero efectivo o cheque de la plaza.

10 La Concesionaria mantendrá un sistema publicitario en puntos estratégicos de la vía en que se informará sobre las modalidades de pago autorizadas en las plazas de peaje. En particular, en los Centros de Atención al Usuario que se encuentran ubicados en los edificios de la Concesionaria de las Plazas Troncales "Lanco" y "Rapaco" se dispone de la información detallada en cuanto a las modalidades de pago, especialmente en lo referente a las "tarjetas de prepago", y de las tarjetas de crédito que se encuentren habilitadas.

MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE

11 La Concesionaria dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, que se encuentran ubicados en cada una de las dos Plazas Troncales "Lanco" y "Rapaco", el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este Reglamento de Servicio, el Manual de Operación de Plazas de Peaje contendrá:



- Localización y características de las plazas de peaje;
- Operación (Infraestructura y Equipos);
- Elementos de seguridad;
- Organización del personal;
- Gestión tarifaria, procedimientos de cobro y manejo de valores;
- Control estadístico.



CAPÍTULO 16

DE LAS PLAZAS DE PESAJE

La Concesionaria, en uso de las atribuciones que le confiere el punto 1.6.9 de las Bases de Licitación, y con el fin de prevenir la conservación y resguardar la integridad del patrimonio vial que la Concesión representa, consulta la instalación y funcionamiento de un sistema de plaza de pesaje fijo o móvil.

Lo anterior, es sin perjuicio del sistema de balanzas portátiles que el MOP pueda operar

La operación general del sistema se ajustará a las normas descritas en los artículos siguientes.

(12) La Concesionaria, con el objeto de controlar el peso por eje y peso bruto total de los vehículos de carga y transporte de pasajeros, establecido en el Decreto 158 de fecha 29 de Enero de 1980 y Resolución N° 1 del 3 de enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y para evitar el deterioro prematuro de los pavimentos y obtener información estadística sobre peso por eje con el fin de diseñar los planes de mantenimiento, operará un sistema de pesaje portátil. Lo anterior, es sin perjuicio del sistema de pesaje que el MOP pueda operar o implementar a futuro.

PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

La política general de pesaje para la Concesión, será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan como críticos en la ruta.

Dicha definición, será determinada por la Concesionaria con el V° B° del MOP, quien verificará la precisión más menos 3% de los equipos con camión patrón.

La definición de puntos críticos podrá variar de acuerdo al flujo estacional de vehículos pesados o cuando se produzcan embarques o desembarques, de gran envergadura de carga, en los puertos aledaños.

El emplazamiento temporal de estos equipos se realizará en puntos de la Concesión que no dificulten el tránsito y su seguridad y que tengan pavimentos que permitan la correcta operación de ellos.



NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentra establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores
- Por efectos operativos, las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

CONTROL DE PESO

La Concesionaria realizará el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los vehículos que circulen con carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros o Inspectores les cursará la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

La Concesionaria deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado en virtud del Decreto MOP N° 19 del 13 de enero de 1984.

La Concesionaria deberá ser informada por el usuario anticipadamente al paso de transporte, pudiendo imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

La Concesionaria puede impedir el paso a aquellos usuarios que transgredan esta norma. Además, la Concesionaria deberá recurrir a Carabineros de Chile para que éstos cursen la notificación legal por la infracción correspondiente.

La Concesionaria recibirá una compensación en los términos establecidos en el numeral 1.6.9 de las Bases de Licitación.



La Concesionaria está autorizada a efectuar los controles de peso por eje en la forma establecida en el numeral 1.6.9 de las Bases de Licitación.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique la Concesionaria, sin que ello implique ninguna responsabilidad para la Concesionaria.

PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El depósito y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por la Concesionaria más allá del plazo definido por él al momento en que se realizó la descarga más los eventuales plazos adicionales otorgados por la Concesionaria, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

En las plazas de pesaje fijas o móviles se podrá disponer de Carabineros de Chile, de Inspectores Fiscales o de Inspectores Municipales especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad para denunciar las infracciones pertinentes.

- La información sobre vehículos infraccionados, debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PESAJE

13



La Concesionaria dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Pesaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este Reglamento de Servicio, el Manual de Operación de Plazas de Pesaje contendrá.

- Localización y características de las plazas de pesaje;
 - Operación (Infraestructura y Equipos);
 - Elementos de seguridad;
- Organización del personal
Detección y curso de infracción



CAPÍTULO 17

DEL TRANSITO

INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

La Concesionaria mantendrá en las vías expresas tarifadas de acuerdo al ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehiculos, cuando razones de fuerza mayor o de caso fortuito así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, la Concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad.

La Concesionaria recurrirá a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

La Concesionaria procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

La Concesionaria mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Concesionaria establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.



CAPITULO 18

DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros y la Dirección de Vialidad, en toda la Concesión

Ante la ausencia de Carabineros o de personal de la Dirección de Vialidad, la Concesionaria adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño a la obra, la Concesionaria realizará de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

La Concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Emergencia y otros.

PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

La Concesionaria mantendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la obra y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

La Concesionaria cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; con primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros y de Bomberos.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada, considera las siguientes etapas.

- Comunicación. Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente. Se utilizarán elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc



- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas de seguridad inmediatas, en lo referente a tránsito de modo que se permita el acceso de los vehículos de emergencia, para el rescate de los accidentados.
- La Concesionaria se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- Coordinación General. Estará a cargo del Centro de Control, con la participación de un supervisor, cuando existan heridos o interrupción de tránsito, quien vigilará la correcta armonía y coordinación en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida.

La Concesionaria actuará, tal como lo establece el Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, en coordinación con Carabineros de Chile o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, rescatando y prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito, según el numeral 2.2.1.8.4 de las Bases de Licitación.

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

En particular, la Concesionaria está comunicada por medios electrónicos, de gestión reservada, con Carabineros de Chile.

La Concesionaria dispondrá de un vehículo de tracción, un furgón de patrullaje y una ambulancia por cada área de Servicios Generales, equipados según el numeral 2.2.1.8.4 de las Bases de Licitación. Dispondrá, además, de 4 Pantallas de una dimensión de 7 mt x 1,8 mt de mensaje variable, 2 (dirección Norte), 2 (dirección Sur), con el objeto de informar al



usuario, de cualquier emergencia que se presentare en la ruta. Su ubicación está por definir con la Inspección Fiscal. Específicamente, se ubicarán en los siguientes puntos de la ruta:

- Área de Servicios Generales N° 1: Sector Puente Cruces.
- Área de Servicios Generales N° 2: Sector Ciruelos
- Área de Servicios Generales N° 3: Sector Los Lagos.
- Área de Servicios Generales N° 4: Sector Pichirropulli.

La prestación de servicios de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde al transporte sanitario simple establecido en la legislación pertinente.

Las 4 ambulancias permanecerán estacionadas cada una en cada uno de los Servicios Generales, o áreas de control, plazas de peaje, en acuerdo con el MOP.

El personal de las ambulancias de la Concesionaria deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores.

La Concesionaria, a través de la orden impartida por el Gerente de Peaje transmitida por la central telefónica, instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún accidente con daños personales. La ambulancia lo hará en un tiempo no mayor de un minuto por cada kilómetro de distancia a partir del momento del aviso. En el lugar del accidente se pondrá a las órdenes del Carabineros de Chile o de Bomberos, según corresponda, procediendo a dar atención de primeros auxilios a las personas accidentadas.

Una vez examinadas las personas accidentadas y previo visto bueno de Carabineros de Chile, se dirigirá al punto más cercano de atención médica, conforme a las disponibilidades de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. La ambulancia coordinará paralelamente la atención del accidentado de acuerdo a la naturaleza de las lesiones.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro asistenciario deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de hacerlo. En caso que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

La Concesionaria dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para

10



diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc

La Concesionaria actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o de fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.



CAPÍTULO 19

DE LA SEGURIDAD VIAL

PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS

La Concesionaria adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino. Procederá a llevar detenido a los corrales municipales los animales sueltos dentro de la faja fiscal, realizando la demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

La Concesionaria prohibirá todo uso anormal de la obra, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

La Concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la Concesionaria podrá evitar la circulación de este tipo de transporte.

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras en concesión, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad previamente informados a la Concesionaria.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros.

Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos
3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.



4 Cargas radiactivas. Comisión Chilena de Energía Nuclear

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse infraestructura o superestructura de la concesionaria, a los usuarios o a terceros

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad por haber infringido una norma de circulación

SEÑALES

La Concesionaria instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los usuarios, de acuerdo a las normas vigentes de la Ley del Tránsito, para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, la Concesionaria colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

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

La Concesionaria deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante la mantención de la señalización de la obra.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Plan de Conservación de las Obras.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización de la obra son:

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto original aprobado
- Las señales se deben mantener en su posición original, limpias y legibles en todo momento.



- No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales
- No se permitirán señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de la misma
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

La Concesionaria dispone de un Manual de Seguridad Vial del camino, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de la seguridad del camino y contiene básicamente lo siguiente:

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

MANUAL DE PATRULLAJE

De acuerdo a las Bases de Licitación, la Concesionaria está obligada a establecer un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los usuarios o para el nivel de servicialidad de la Concesión. También, se debe prestar asistencia a los usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

Las unidades de patrullaje están destinadas a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además debe prestar auxilio a los usuarios que así lo requieran.

18

19



El Manual de Patrullaje deberá ser aprobado por la Inspección Fiscal de Explotación



CAPITULO 20

DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

La Concesionaria dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, el que será conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al usuario

Dicho Centro dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje, pesaje y otros lugares de atención al público, que la Concesionaria estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de Atención al usuario.

Este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea, por radio o telefónicamente, a través de una unidad llamada Centro de Control.

El Centro de Control contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, debiendo contener la cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño.

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



CAPÍTULO 21

DE LA INFORMACION AL MOP

UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

La Concesionaria deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos que resulten necesarios para el desarrollo de su trabajo (teléfono, servicio de fax, escritorios, archivos, útiles)

21 Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, siempre que no afecte el normal funcionamiento, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje. La Concesionaria deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste, solicite

INFORMES

La Concesionaria proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.5.5 de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.5.5.1, los informes trimestrales del numeral 2.5.5.2, los informes semestrales del numeral 2.5.5.3 y los informes anuales del numeral 2.5.5.4 de las Bases de Licitación.

22 Los informes se entregarán en la oportunidad señalada en dichos numerales.

Además, la Concesionaria entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación, se detallan a continuación algunos de ellos:

Informe Mensual:

Sobre flujo vehicular horario medido en cada uno de los puntos permanentes de conteo de tránsito, de acuerdo a lo requerido en el contrato de concesión.

Sobre atención a los usuarios y el curso que se le ha dado a los reclamos, sugerencias y denuncias realizadas.

Sobre accidentes ocurridos, indicando kilometraje, sentido, causa, día y hora.



Sobre llamados realizados desde los postes SOS

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo

Informe Trimestral:

Información estadística sobre auxilios prestados a los usuarios, de acuerdo al contrato de concesión

Informe Semestral:

Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos.

Informe Anual:

Información sobre seguimiento de pavimentos, el cual debe contener: el estado de la carpeta de rodado, irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento y estado de las obras de arte y complementarias.

La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

La Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación, según lo dispuesto en 1.8.5. de las Bases de Licitación.

ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

La Concesionaria mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

Asimismo, la Concesionaria proveerá archivos con información de operación de la concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información podrá ser transmitida por una red electrónica de datos, para lo cual la Concesionaria facilitará la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control de la Concesionaria.





CAPITULO 22

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria tendrá a su cargo el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

La Concesionaria, de acuerdo a la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

74 } La Concesionaria mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y término establecida en el numeral 1.6.13 de las Bases de Licitación.

SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

La Concesionaria mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.6.14 de las Bases de Licitación.

RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio.

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

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos o basura en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, la Concesionaria instalará recipientes para residuos o basura en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás



sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al usuario de su existencia



CAPÍTULO 23

ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

La Concesionaria deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo 6.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida
- Mantención de la carpeta de rodado y bermas
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización, (letreros, tachas y otros)
- Continuidad de la mediana.
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Nivel de servicio plazas de peaje y pesaje.
- Tiempos de espera.
- Pintura.
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.

MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

El nivel del servicio que otorga la obra está dado por:

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación de Obras Anexas.
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas.
- Otras Reparaciones.



Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la concesión y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y las bases de licitación.



CAPÍTULO 24

REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo, del cual cada trabajador de la concesionaria, debe tener un ejemplar. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención de la Concesionaria en lo relativo a higiene y seguridad
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables a la Concesionaria.
-

La Concesionaria estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por el Servicio de Salud del Ambiente.

Todo el personal de la Concesionaria estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad. Dicho reglamento se encuentra aprobado por la autoridad estatal correspondiente. Además, el personal seguirá los cursos de Primeros Auxilios, Riesgos Eléctricos, Manejo a la Defensiva y prevención y Control de Incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado reglamento interno será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en el que se encontrare vigente.



TITULO IV

CAPITULO 25

DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

INSPECTOR FISCAL

El DGOP designará un Inspector Fiscal, quien representará al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y los usuarios.

La obra por concesión será fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la Concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

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

El Inspector Fiscal de la obra se indicará en Anexo 7, del presente Reglamento de Servicio.

FISCALIZACION del CONTRATO DE CONCESION

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la Concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación, se abrirá el día de puesta en servicio provisoria de la obra. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes



CAPITULO 26

CONTROL DEL CONTRATO

OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.

Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra:

- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.



- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Concesionaria.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

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

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

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

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado la Concesionaria, verificando la ejecución, de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

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

CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS

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

De igual forma controlará que la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.



La Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato de concesión, especialmente, en lo que dice relación con aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

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

Si la información recepcionada contuviese errores de magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal podrá proponer la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación.

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

El MOP podrá usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de las localidades donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

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



PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.6.8 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en los numerales 1.6.8.1, 1.6.8.2 y 1.6.8.3 de las Bases de Licitación.

DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive a la Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable.

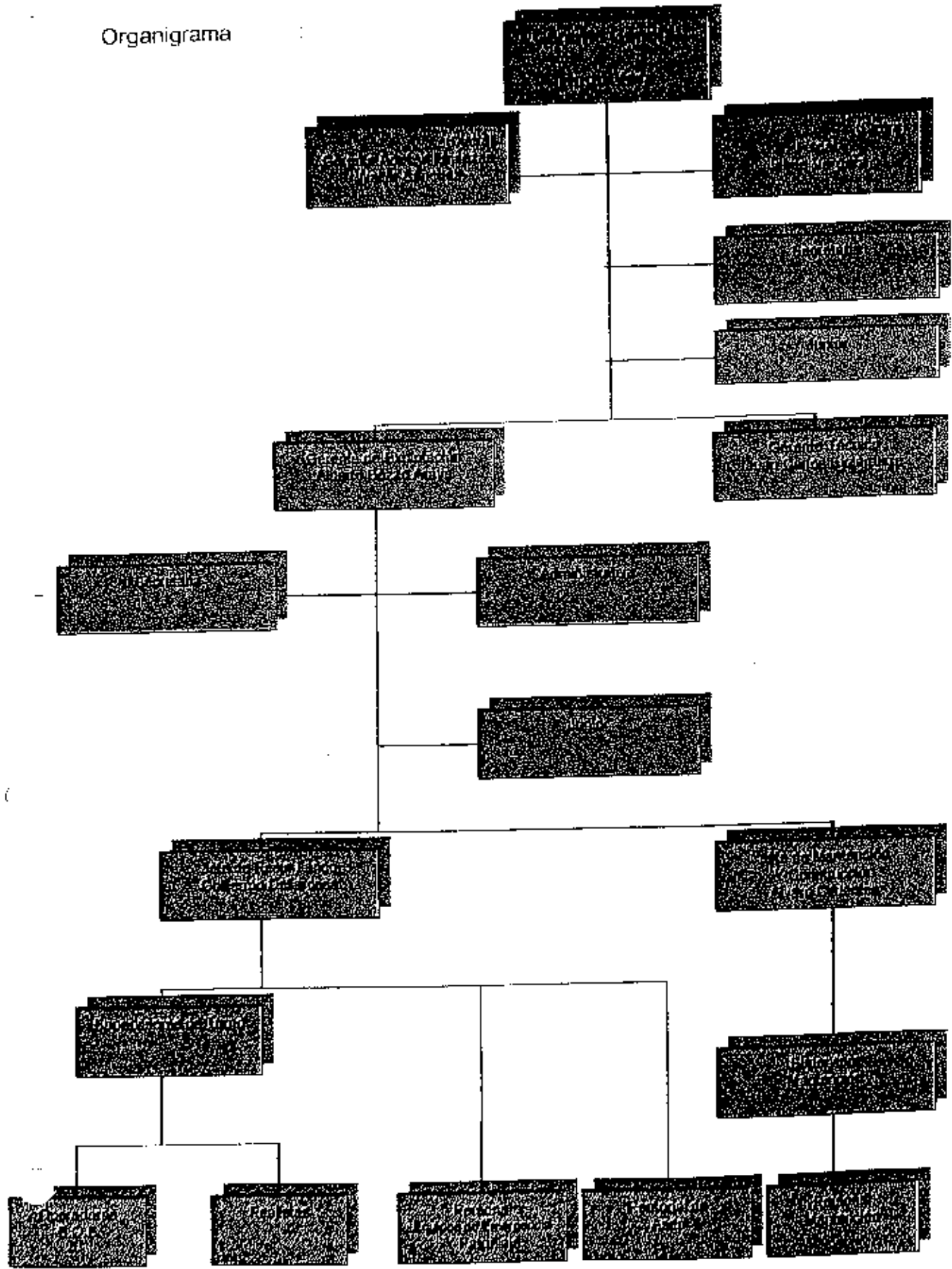
De igual manera, bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Concesionaria -por motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en lo futuro.

ANEXO N° 1
DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- ❖ Razón Social : CONCESIONARIA TEMUCO RIO BUENO S.A.
- ❖ Giro : Concesionaria
- ❖ Rut : 96.848.050-2
- ❖ Domicilio : LANCO KM 775
- ❖ Teléfonos : 63-442250, 63-442251, 63-442256, 63-412257
- ❖ Fax : 63-442260
- ❖ Capital : \$ 29.370.058.588

- ❖ Representante Legal : Hugo Vera Vengoa
Ingeniero Civil
Rut N° 6.571.886-3
Teléfono : 2-5606336

Organigrama



ANEXO Nº 2 y Nº 3
PLANO DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA e INFORMACION
DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

- ❖ Ubicación : Comprende los kilómetros 718.300 y 890.000
- ❖ Comunas que atraviesa : Gorbea
Loncoche
Lanco
Mariquina
Mafil
Los Lagos
Paillaco
La Unión
Río Bueno.
- ❖ Nombre de la Concesión : "Concesión Internacional Ruta 5, Tramo Temuco
- Río Bueno"
- ❖ Sectorización de la obra :

Sector	Inicio (Km.)	Término (Km.)
i) Gorbea – Mafil	718,300	810,000
ii) Mafil – Río Bueno	810,000	890,000

- ❖ Descripción principales Obras :

Enlaces:

Nombre	Km
Quitratue	725.497
Villarrica	747.258
Loncoche- Afq	752.364
Loncoche- C. Last.	754.226
La Paz	762.775
Ciruelos- Puroo	784.644
Valdivia Norte	790.765
Mafil- Follco	802.567
Malihue-Sta. Helena	806.164
Mulpun Sur- Pupun.	819.542
La Balsa	829.000
El Salto- Lipingue	840.117
Futrano-Reumen	849.164
Valdivia Sur	859.805

Lanco (Ciudad)
Lanco (Paseo)

Regina- Pichinopulli	867.377
3ifurcación Rapaco	879.592
Río Bueno- La Unión	887.707

Puentes y Pasos de Ferrocarril Nuevos

Donguil	719.290
Lo Vazquez 2	755.370
Lo Vazquez 3	755.819
Cruces	768.640
Leufucade 1	771.576
Leufucade 2	772.191
Negro	776.164
Rucaco	787.696
P.S.FF.CC Mafil	800.582
Rucapichio	801.455
Iñaque	803.805
Mafil 1	808.083
Mafil 2	808.251
Mafil 3	808.598
Patricio Rios	824.826
Huiña-Huiña	833.145
El Trebol	844.189
Llollehue	868.736
Choroy	870.280
Niscon	872.206
Cuño-Cuño	873.124
La Poza	882.936
Traiguén	886.775
Río Bueno	888.596

PASARELAS:

Liuco	728.294
El Prado	735.756
Quesquechan	738.496
Collimallín	744.962
Loncoche- Norte	750.799
Las Violetas	761.680
Collico	763.300
Rucaco	788.193
Malinto	798.044
Los Lagos	832.389
Escuela Agrícola	839.131
El Trebol	846.072
Demaihue	852.567
Pailaco Norte	857.632
Paihuén	865.712
Tronlinco	872.714
Pichichorico	874.311

❖ Descripción Servicios Básicos y Complementarios

Áreas de servicio

- | | | | |
|---------------|---|----------|------------------|
| 1) Km 767.500 | — | ORIENTE | } km 41 con YPF. |
| 2) Km 780.200 | — | PONIENTE | |
| 3) Km 834.600 | — | PONIENTE | |
| 4) Km 866.400 | — | ORIENTE | |

Estacionamiento de camiones:

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1) Km 780.400 | — | Poniente (adornado a Area de Servicio) |
| 2) Km 866.200 | — | Oriente (" " " ") |

ANEXO N° 4
Información del Centro de Atención al Usuario

Teléfono 63-442250

Localización de oficinas en ruta.

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ubicación
1Lanco	775,000	Norte Sur (Poniente)	Sector Lanco
2Rapaco	876,000	Norte Sur (Poniente)	Sector La Unión

ANEXO N° 5
ORGANIZACIÓN DE CONCESIONARIA TEMUCO RIO BUENO

- ❖ Gerente General : Hugo Vera Vengoa
Fono: (2) -5606336
- ❖ Gerente de Explotación : Alberto Bozzo Araya
Fono: (63)442255
- ❖ Jefe de Peaje Lanco : Guillermo Dellarosa Ambiado
Fono: 63-442257
 - Supervisores o Jefes Turno Plaza Troncal Lanco : Víctor Núñez Salazar
Ulrich Maximowitz S.
Eugenio Pineda Rivera
Rodrigo Cabrera Muñoz
Fono: 63-442258
- ❖ Jefe Depto. Mantención : Alvaro Cifuetes Suazo
63-442261
- ❖ Jefe de Peaje Rapaco : Pendiente
 - Supervisor o Jefe de Turno Plaza Troncal Rapaco : Pendiente

ANEXO N° 6
DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

Se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores de servicio contemplados en el Contrato de Concesión.

1 Velocidad de diseño

La velocidad de diseño de la ruta es de 100 km/h en planta y variable en elevación con un mínimo de 70 km/h

2 Velocidad permitida

La velocidad máxima permitida es la establecida por la Normativa Vigente, estando ésta condicionada a las restricciones del diseño geométrico de la obra vial, por lo que en algunos sectores puede ser menor.

3 Carpeta de rodado

Los indicadores exigidos en el Contrato de Concesión para los pavimentos asfálticos son los siguientes :

◆ Índice de rugosidad superficial máximo (IRI)	: 3.5 m/km
◆ Ahuellamiento máximo	: 15mm
◆ Grietas piel de cocodrilo de alta severidad máximo	: 10% / km
◆ Grietas transversales y longitudinales de alta severidad máximo	: 10% / km
◆ Baches abiertos	: Ninguno
◆ Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre	: 0.40-0.55
◆ Exudación de asfalto	: No se aceptará

En el caso de pavimentos de hormigón los indicadores son los siguientes:

◆ Índice de rugosidad superficial (IRI) máximo	: 3.5 m/km
◆ Agrietamiento no más de 15% de las losas de un grupo de 40, podrán presentar grietas de alta severidad	
◆ Baches abiertos	: Ninguno
◆ Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre	: 0.40-0.55
◆ Escalonamiento máximo	: 6 mm

4 Bermas

En esta nueva calzada, han sido modificadas en su diseño, mejorando el standard respecto del proyecto referencial de ingeniería definitiva, cambiándose éstas, en lugar de doble tratamiento superficial, se ha materializado una carpeta asfáltica de rodado de espesor variable de 4-5 cm de mejor durabilidad mantenimiento y serviciabilidad para el usuario.

5 Señalización

Se atenderá conforme las últimas normas e instructivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2000.

Se compone de señalización vertical, señalización horizontal, defensas camineras de acero galvanizado y tipo New Jersey en las zonas de mediana reducida.

La Concesionaria, además incorporará, tecnología de punta en señalización Electrónica con Pantallas de Mensaje Variable puestas estratégicamente para la seguridad del usuario en la vía

6 Iluminación

Se encuentran iluminados todos los enlaces, atraviesos, pasarelas, calles de servicio, a lo largo de todo el tramo.

7 Cercos

La autopista va cercada en su totalidad en ambos márgenes en el límite de la faja fiscal, el cerco está constituido por postes de madera y siete hebras de alambre de púas, según el Manual de Carreteras Volumen IV, lámina 4-301-002, salvo en algunos sectores en que se ha dispuesto de un cerco de otras características.

Reversible ¿ posibilidad de 3 ?

8 Plazas de peaje

Las plazas de peaje se sitúan en los siguientes puntos :

• Peaje Lateral Loncoche Afquintue	km.752.060
• Peaje Lateral Loncoche Lastarria :	km.753.800
• Peaje Lateral Lanco :	Km. 769.400
• Peaje Troncal Norte, Lanco :	km.775.000
• Peaje Lateral Valdivia Sur :	km.859.540
• Peaje Troncal sur Rapaco :	km.876.000
• Peaje Lateral La Unión :	km.887.970

8.1 Tiempo máximo permitido en espera en las plazas de peaje

El tiempo máximo de espera en cola permitido por el Contrato de Concesión es de 5. minutos.

9 Demarcación

La pintura deberá cumplir lo especificado en la tabla 5.704.201 A del Manual de Carreteras V-5

10 Estabilidad de taludes de Terraplén y Corte

El talud (H;V) deberá ser como mínimo el del establecido por el P.R.I.D (Proyecto Referencia de Ingeniería de Detalles) para el tipo de suelo que compone el terraplén o el corte.

11 Estructuras Viales (Puentes, Enlaces a desnivel, Pasarelas y Atraviesos)

El estado de las estructuras deberá ser siempre con un nivel de estabilidad estructural acorde al servicio que está supuesta la utilidad de la estructura, supervisado por un ingeniero habilitado legalmente para ello.

ANEXO N° 7
DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

Apellidos	Díaz Vargas
Nombre	Carlos
Servicio	Coordinación General de Concesiones
Profesión	Ingeniero Civil

DIVISIÓN EXPLOTACIÓN

Las quejas al M.O.P. deberán ser dirigidas por correo certificado a :

División de explotación
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas
Dirección General de Obras Públicas

Dirección	:	Morandé 753, Piso 9°
Comuna	:	Santiago
Ciudad	:	Santiago

ANEXO 8

**CONCESION INTERNACIONAL RUTA 5, TRAMO TEMUCO RIO BUENO
FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO Y RECONOCIMIENTO DE DEUDA**

PLAZA DE PEAJE: VÍA N°:
FECHA DE PASO: HORA:
IMPORTE DEL PEAJE NO PAGADO: \$
TIPOLOGÍA DE VEHÍCULO:
LUGAR DE PAGO:
DIRECCIÓN:

DATOS DEL VEHÍCULO

PLACA PATENTE:
MARCA DEL VEHÍCULO:
MODELO:
PROPIETARIO APARENTE:
DIRECCIÓN:
COMUNA:
CIUDAD:
TELÉFONO PROPIETARIO: FAX: E-MAIL:

DATOS DEL CONDUCTOR

APELLIDOS:
NOMBRES:
RUT:
DOMICILIO PARTICULAR:
COMUNA: CIUDAD:
TELÉFONO:
FAX:

FIRMA JEFE DE PLAZA/SUPERVISOR

FIRMA DEL CONDUCTOR

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SOCIEDAD CONCESIONARIA TEMUCO RIO BUENO S.A.

APELLIDOS:
NOMBRES:
CARGO O FUNCIÓN:

OBSERVACIONES DEL PERSONAL DE SOCIEDAD CONCESIONARIA TEMUCO RIO BUENO S.A.

.....
.....
.....

DISTRIBUCIÓN: ORIGINAL BLANCO: CONCESIONARIO
COPIA AMARILLA: RECLAMANTE O SUGERENTE
COPIA CELESTE: DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN



RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Nº FOLIO 00001

Concesión **CONCESIONARIA TEMUCO - RIO BUENO S.A.**

FECHA

TIPO DE TRAMITE: RECLAMO SUGERENCIA

Identificación del usuario			
R.U.T.:	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

Domicilio Particular del usuario					
Calle	Nº	Depto.	Comuna	Ciudad	Región
Telefono:		Fax:		E-mail:	Casilla Postal:

Datos del vehículo		Patente
Tipo de vehículo		

Reclamo o sugerencia: _____

Firma _____

Uso exclusivo del Concesionario

Identificación del funcionario de la Concesionaria			
Rut	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Cargo o Función:			

Observaciones del Concesionario: _____

OFICINAS GENERALES: KM. 775 - RUTA 5 - FONDO: (63) 442250 / FAX (63) 442260 - CASILLA 54 - LANCO

Se adjunta respuesta al usuario

Firma _____

Original: Concesionaria

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

Temuco - Río bueno

Aprobado por LOE N° 27 del 03.04.07.

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA
RUTA DE LOS RÍOS

REVISADO

Cargo: Jefe de Atención al Usuario	Fecha y Firma:
Nombre: Nemesio A. Morales Martínez	

APROBADO

Cargo: Gerente de Explotación	Fecha y Firma:
Nombre: José Ricardo González C.	

CONTROL DE EDICIÓN

Edición nº	Fecha:
1,0	06-04-01
2.0	15-11-2006

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. DEFINICIÓN DE EMERGENCIA:	3
4. ORGANIGRAMA	5
4.1. Esquema	5
4.2. Cargos y Funciones	6
5. PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS	11
5.1. Consideraciones Generales	11
5.2. Flujo de Comunicación para Emergencias	13
6. TIPOS DE EMERGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS A SEGUIR. 15	
6.1. Procedimiento de Emergencia en caso de accidente en la ruta.....	15
6.2. Situaciones específicas a considerar	17
6.3. Consideración con personas lesionadas.....	21
6.4. Accidentes menores y/o pannes de vehículos.	21
6.5. Otras Situaciones	22
7. SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS Y OBRAS	23
7.1. Objetivo	23
7.2. Características y especificaciones de la señalización	24
8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	24
8.1. Generalidades	24
8.2. Recursos humanos.	24
8.3. Recursos materiales.....	26

1.

INTRODUCCIÓN

El Contrato de Concesión del tramo Temuco – Río Bueno que fue adjudicado a CONCESIONARIA TEMUCO - RIO BUENO S.A. mediante Decreto Supremo MOP N° 758 del 14 de agosto de 1997, abarca la faja fiscal que se ubica entre los kilómetros 718.300 y 890,000 de la Ruta 5 Sur.

Dentro de las tareas que involucra la explotación de la concesión, se encuentra velar por la seguridad tanto de los usuarios de la concesión como de nuestros trabajadores y contratistas. Esto supone el deber de emitir un documento que incluya información y procedimientos para el manejo de emergencias, para lo cual la Concesionaria ha elaborado el presente documento.

2. OBJETIVOS

En primer lugar, es primordial definir las emergencias a considerar, luego, establecer procedimientos de manejo de dichas emergencias, así como métodos y tecnologías que permitan asegurar durante todo el período de la Concesión un accionar rápido y oportuno ante dichos eventos.

Esto, sin desmedro de todas las actividades preventivas que en pos de la seguridad, sean involucradas en la operación de la concesión, en la mantención de los equipos y en la conservación requerida de infraestructura. El Objetivo es hacer posible un tránsito fluido y lograr un alto estándar de seguridad vial.

3. DEFINICIÓN DE EMERGENCIA:

Para efectos de este documento, “emergencia”, es cualquier situación o situaciones fortuitas tales como hechos de la naturaleza, accidentes en la ruta (con y sin

lesionados), derrames de materiales en la calzada u otros desperfectos que ocurran en los denominados elementos de seguridad de la infraestructura, pannes de usuarios y consecuencias de cualquiera de las anteriores, que impliquen la obstrucción del normal flujo vehicular y/o la disminución de la calidad de la seguridad.

Las emergencias requieren de la movilización rápida de recursos con el fin de restablecer en el menor tiempo posible las condiciones normales de flujo vehicular y las condiciones de seguridad del tramo Temuco – Río Bueno, dentro de los kilómetros que comprende la Concesión.

A modo indicativo se enumeran las siguientes clases de emergencias posibles de presentarse:

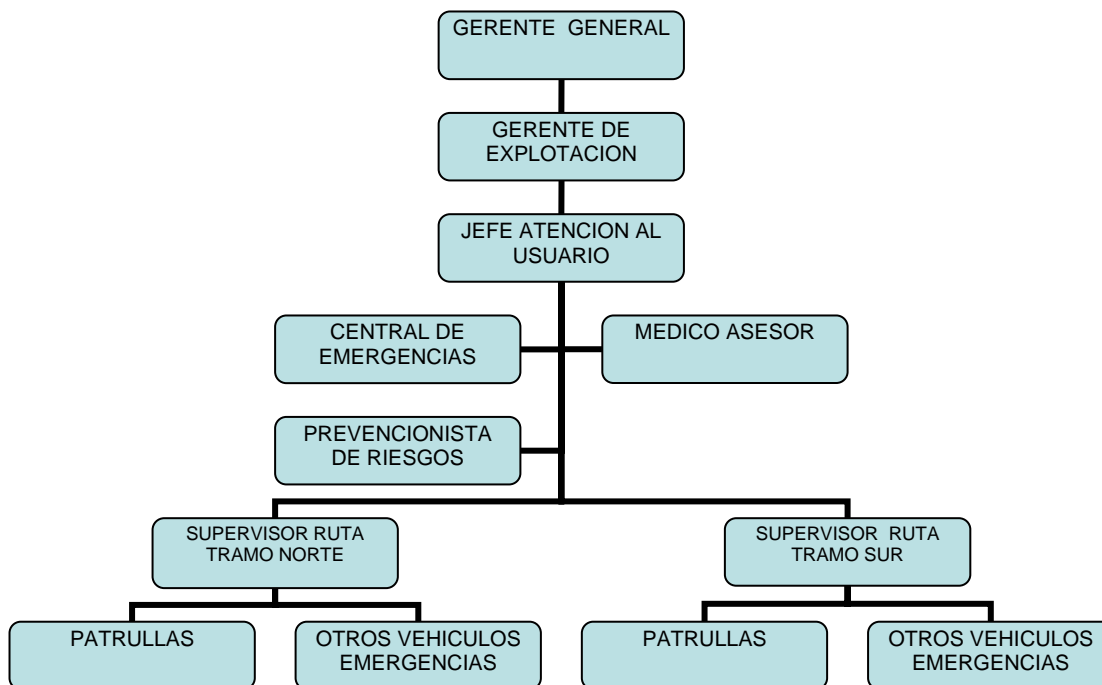
- Volcamiento de camiones de transportes de combustibles, con o sin lesionados.
- Volcamiento de camiones de transporte de químicos peligrosos tales como ácidos, con o sin lesionados.
- Colisiones de usuarios, con o sin lesionados.
- Daños de barreras de medianas, curvas, etc., por causas diversas tales como colisiones, robos, etc.
- Fallas mecánicas de vehículos de los usuarios.
- Atropellos de peatones.
- Derrame de materiales diversos, tales como madera, frutas y otros que se transporten por la Concesión, incluyendo ciertamente aquellos denominados como "Sustancias Peligrosas".
- Incendios en predios próximos a la Concesión que disminuyan la visibilidad de los usuarios o afecten su seguridad.
- Inundaciones de las calzadas.

- Otras que por especificación de las Bases de Licitación de la Concesión recaigan en el ámbito de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

4. ORGANIGRAMA

La organización que la Sociedad Concesionaria establecerá en la etapa de explotación para implementar las actividades de esta área, es la siguiente:

4.1. Esquema



4.2. Cargos y Funciones

A continuación se presentan los cargos y funciones del personal.

4.2.1. Gerente General:

a) Funciones:

- Representante legal de la Concesionaria.
- Responsable de la relación frente a los diferentes fiscalizadores.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Ingeniero Civil, Comercial o grado equivalente, con experiencia profesional de al menos 10 años.

4.2.2. Gerente de Explotación:

a) Funciones:

- Responsable de la operación y conservación de la ruta concesionada, en lo que respecta a la operación de Peajes, Areas de Servicios, Atención de Emergencias, Mantención de los equipos y máquinas, y de la conservación de la infraestructura.
- Externamente, debe relacionarse con el MOP, autoridades, asesores, contratistas, proveedores y usuarios.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Ingeniero Civil, Comercial o profesional afín, con experiencia mínima de 3 años en cargos de similar responsabilidad.

4.2.3. Jefe de Atención al Usuario:

a) Funciones:

- Dirigir el trabajo de los Supervisores de Ruta.
- Controlar y coordinar la operación de la Central de Emergencias.

- Controlar y coordinar los servicios de patrullaje y de los demás vehículos de rescate (grúas y ambulancias), ya sea con equipos propios o subcontratados.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: poseer a lo menos el título de técnico administrativo o equivalente, con experiencia mínima de 2 años en áreas que involucren manejo de personal.

4.2.4. Central de Emergencias:

a) Funciones:

Este es el punto neurálgico dentro del sistema de patrullaje, debiendo estar en funcionamiento las 24 hrs. del día y durante todo el año.

La Central de Emergencias es el nexo entre el patrullero que se encuentra en terreno y los mandos superiores de la Sociedad Concesionaria, como así también con los organismos de seguridad y de emergencia, tales como Carabineros de Chile, Bomberos, Ambulancias, CONAF, Postas, Hospitales, etc.

La central de Emergencias está facultada para dar instrucciones precisas, específicas y técnicas para que el patrullero y los demás vehículos de emergencia puedan trabajar sobre un accidente o evento de magnitud que se produzca en la ruta Concesionada.

A continuación se describen las responsabilidades de la Central de emergencia:

- Recibir todas las llamadas generadas desde los postes de emergencia SOS o N° de emergencias (045-393911) efectuados

por el patrullero o por los usuarios. Estas llamadas las recibirá un Operador (a) especializada. Evaluar cada llamada sobre la base de la información entregada, en principio por el patrullero, y de acuerdo a ello coordinar el despacho de los equipos de emergencia que correspondan de acuerdo con el nivel del accidente o evento

- Comunicar a los organismos de seguridad y emergencia a fin de solicitar su presencia en el lugar informado por el patrullero, dándoles a conocer la primera evaluación de la emergencia.
- Estar informado, en todo momento, de la ubicación de cada móvil, grúa y ambulancia y en general de todos los equipos de emergencia, a través del panel manual que debe estar permanentemente actualizado.
- Recibir y procesar la información de los patrulleros, relacionadas con asistencias o accidentes, confeccionando las respectivas fichas de atenciones.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: enseñanza media completa y sin antecedentes penales.

4.2.5. Supervisor de Ruta:

a) Funciones:

Sus funciones son el apoyar constantemente la labor del patrullaje, controlando que se cumplan las políticas operacionales de la Sociedad Concesionaria y las instrucciones emanadas del Jefe de Atención al Usuario, quedando supeditados a la Central de Emergencias en todo lo que diga relación con la asistencia de los usuarios.

Para esta área, existe un Supervisor de Ruta Norte, abarcando su radio de acción entre los Kms. 718 al 775 aproximadamente y, el Supervisor de Ruta Sur, corresponde entre los Kms. 775 al 890 aproximadamente.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: mayoría de edad, licencia profesional o A-2 Ley 18.290, conocimientos básicos de mecánica, situación militar y penal al día.

4.2.6. Patrullero o Conductor:

a) Funciones:

Se entiende por patrullero al trabajador externo que presta servicios a de la Sociedad Concesionaria que desarrollará una labor de inspección y vigilancia de la ruta concesionada, el cual deberá tener los siguientes requisitos mínimos de conocimientos de la obra en cuestión.

b) Requisitos:

- Ser mayor de edad
- Tener licencia clase A-1 o A-2 obtenida antes del 08.03.1997.
- Tener licencia de conducir tipo profesional A-2 o A-3 (ambulancia), A-4 o A-5 (Camión grúa y camión plataforma.)
- Tener licencia no profesional C (motocicletas).
- Conocimiento básico de mecánica
- Conocimientos básicos en señalización vial
- Conocimientos de Prevención de Riesgos
- Buen criterio.

4.2.7. Paramédico:

a) Funciones:

- Es responsable de prestar asistencia de primeros auxilios a los heridos en la ruta.
- Acompañar a los heridos durante el traslado a los centros asistenciales.
- Recabar toda la información relevante del servicio prestado.
- Informar a la Central de Emergencias del desarrollo y desenlace de la asistencia prestada.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Paramédico de profesión. No requiere experiencia previa.

4.2.8. Médico Asesor:

a) Funciones:

- Es responsable de coordinar con las autoridades sanitarias, cuando corresponda.
- Asesorar al proceso de Atención al Usuario.

b) Requisitos:

- Médico de profesión.

5. PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

5.1. Consideraciones Generales

Como consecuencia de los objetivos de este documento, se desarrolla aquí el denominado Plan de Procedimientos de Emergencias de la Concesión Ruta 5, Tramo Temuco – Río Bueno.

Este busca la seguridad de los usuarios a través de las siguientes actividades fundamentales:

- Efectuar en forma planificada las acciones de conservación necesarias que permitan preservar las condiciones seguras de las vías.
- Mantener un tránsito fluido y a las velocidades permitidas por la legislación vigente, reglamentadas mediante la señalética de la ruta.

En lo específico se operará de las siguientes maneras:

- La conservación y mantenimiento de la Ruta 5 en el tramo de la Concesión, en su fase de explotación, será la suficiente y necesaria para mantener la vía operable y en buen estado, permitiendo el tránsito expedito en ambas calzadas.
- Se contará con personal idóneo y capacitado para el manejo de las emergencias consideradas.
- En las situaciones generadas por obras que requieran de la implementación de desvíos, variantes y canalizaciones, estos se proyectarán con un diseño geométrico que garantice una velocidad de diseño suficiente, excepto cuando se trate de

puentes, estructuras y en zonas urbanas, en cuyo caso la velocidad no podrá ser menor a 70 Km/h.

- Se deberá saber reconocer y evaluar las distintas situaciones de emergencia, para definir qué organismos especializados, tales como Carabineros, Hospitales y Centros de Atención, Bomberos, Mutuales, etc. (Ver ANEXO N° 1) deberán ser llamados a prestar su apoyo.
- Contar con los sistemas de comunicación suficientes para contactar dichos organismos especializados.
- Contar con equipos móviles propios, operativos las 24 horas que permitan socorrer situaciones de emergencia de carácter leve, tales como pannes de vehículos livianos, atenciones de primeros auxilios y movilización de heridos a centros asistenciales (Esto último mediante la utilización de ambulancias autorizadas para el Transporte Sanitario Simple ATS).
- Mantener disponibles los elementos de señalización y canalización según lo estimen pertinente los organismos adecuados, para ser utilizados ante una emergencia en la Concesión.
- La ejecución de los trabajos de conservación o mantención considera que la maquinaria y equipo que participen en ellos afecten al mínimo posible el normal flujo de los usuarios de la Concesión. Para ello, se definirán, si se requiere y es factible, vías de trayecto paralelas, ingresos y salidas a éstas limitadas y controladas, así como el permanente control del estado mecánico de la maquinaria. Todo lo anterior, para minimizar probabilidades de:

- Averías en la calzada en uso,
- El carguío inadecuado (para lo cual adicionalmente se exigirá el empleo obligatorio de carpas en los vehículos de transporte de materiales susceptibles de caer a la ruta),
- El uso inadecuado de bermas para el traslado de maquinaria pesada a los distintos frentes de trabajo.

5.2. Flujo de Comunicación para Emergencias

A continuación, se muestra el flujo básico de comunicación, ante una emergencia:

- a) Conocido un determinado hecho por la Central de Emergencias dispone la concurrencia de un móvil al lugar y alerta al Jefe de Atención al Usuario.
- b) Constatada la existencia, el móvil reporta a la Central de qué se trata y ubicación exacta.
- c) La Central dispone al móvil que adopte las diligencias preliminares, sea desvíos, angostamiento y alerta a los usuarios.
- d) Comunica a los centros ABC, según corresponda, con la información preliminar. Si se trata de emergencias químicas o combustibles, lo hará también a la empresa responsable para que concurra su personal de emergencia.
- e) Dispone informar a los usuarios a través de los letreros de mensajes variables y peajistas.
- f) Dispone que el Supervisor de Ruta con medios materiales y humanos se constituya en el lugar, para reforzar las acciones de prevención.
- g) Una vez en el lugar los equipos ABC, el personal de la Concesionaria debe replegarlo al inicio de los desvíos o angostamientos, para aumentar la alerta a los usuarios.
- h) Si existen daños a infraestructura importante, comunicará al Jefe de Conservación para que se constituya en el lugar, evalúe los efectos inmediatos que podría tener en los desplazamientos vehiculares y adopte las medidas preliminares.
- i) Una vez superada la emergencia y restablecido el tránsito por Carabineros, la Central normaliza los servicios y recopila los antecedentes necesarios que vacía en una Ficha de Solicitud de Asistencia y Ficha de Accidentes que serán usados en estadísticas e informes al MOP.

6. TIPOS DE EMERGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS A SEGUIR

6.1. Procedimiento de Emergencia en caso de accidente en la ruta.

Frente a la ocurrencia de una emergencia en el tramo Temuco – Río Bueno, el personal de la Empresa deberá seguir los siguientes procedimientos:

6.1.1. Alcance

Estos procedimientos son de aplicación a todos los acontecimientos que tengan carácter de emergencia, tales como los provocados por fenómenos climáticos o por accidentes acaecidos en el ámbito del tramo concesionado y que puedan afectar o no el normal flujo de vehículos en la Concesión.

6.1.2. Consideraciones generales

Como antecedente, cada persona que es empleada por el concesionario, ha recibido y recibirá, según sea el caso, y debe conocer a cabalidad y utilizar el “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad”. Las regulaciones de seguridad y exigencias del personal de planta, se harán extensivas al personal subcontratado.

Toda persona de la empresa relacionada con atención de problemas que ocurran en la ruta, está obligada a conocer estos procedimientos de manejo de emergencias.

Es obligación contractual de todo trabajador conocer y seguir los procedimientos que a continuación se plantean, en los puntos que a cada uno compete.

Así, a quien por vía telefónica u otro medio le sea comunicada la ocurrencia de un accidente, deberá recabar como mínimo los siguientes antecedentes registrándolos por escrito y/o actuar como se indica:

- Kilómetro u otro dato que permita localizar el sitio donde aconteció el evento en cuestión.
- Número y tipo de vehículos involucrados, esto es, camiones con o sin acoplados, camionetas, vehículos livianos etc.
- Si existiesen lesionados, su número y una apreciación de la gravedad de estos.
- Nivel de obstrucción de las pistas de las calzadas.
- Si hay camiones involucrados, indagar por el tipo de carga que transportan, en especial, si se trata de elementos peligrosos como combustibles, explosivos u otros productos químicos.
- Esta información debe ser comunicada inmediatamente, a la CENTRAL DE EMERGENCIAS, que es la unidad encargada de recibir de parte de los usuarios o personal del concesionario la información relacionada con emergencias, de transmitirla y coordinar acciones mediante Grúas y Ambulancias, así como de hacer los contactos con Instituciones públicas relacionadas con emergencias.
- Por ello, es responsabilidad del personal de turno de la Central de Emergencias, comunicarse con grúas y ambulancias de emergencia de la empresa y con el equipo de mantención de turno provisto por el Departamento de Conservación. Inmediatamente, con la lista de teléfonos de emergencia que se encuentran en las plazas de control, deberá llamar a Carabineros, y si fuera necesario, a los Bomberos y centros de atención médica más cercanos.
- Cuando el equipo de mantención u otro de nuestros vehículos de emergencia lleguen al lugar del accidente, deberán corroborar y

complementar la información antes recibida, comunicándosela a la Central.

- Es obligatorio que todo personal de mantención involucrado en el manejo de emergencias, haga uso de los elementos de seguridad, tales como chalecos reflectantes, zapatos de seguridad.

6.2. Situaciones específicas a considerar

6.2.1. En todo tipo de accidentes que impliquen obstrucción de una o más pistas de una calzada.

En el sitio de los hechos y en coordinación con Carabineros se definirá si es necesario efectuar un desvío provisorio o un angostamiento a una pista y deberá informar a los usuarios con la señalización y medios respectivos. Al mismo tiempo el equipo de emergencia presente en el lugar deberá:

- Definir los daños que el accidente haya generado en la infraestructura de las vías y en la señalización permanente o de las obras.
- Una vez que se haya retirado los elementos obstructivos, se señalarán los posibles riesgos producto del accidente, tales como barreras defensivas en mediana o daños en la calzada.
- Posteriormente, se generará un informe a Gerencia de Explotación para que ésta ordene y coordine las reparaciones a efectuar.

6.2.2. Al Implementar el desvío de una calzada a otra:

La Concesionaria tiene considerados sectores en las medianas o PASOS DE MEDIANA cada 6 kilómetros aproximadamente. Estos pasos están destinados a servir como accesos hacia la calzada opuesta en la realización de desvíos provisorios.

También, dichos puntos sirven para retorno a vehículos de emergencia.

El peligro mayor de un desvío hacia una doble calzada de un solo sentido, radica en la habitualidad, costumbre y mecánica de los usuarios, por lo que resulta altamente riesgoso transformar esa doble vía en bidireccional, debiéndose por norma, transformarla en vía de un solo sentido alternativo, tanto hacia el sur como hacia el norte.

Este programa de Emergencia dispone del kilometraje de ubicación de estos puntos (ANEXO N° 2.)

Dentro de las condiciones que requiere cumplir un desvío se encuentran las siguientes:

- El pavimento del desvío por sobre el tramo de la mediana, responde a una calidad de diseño mínima que permite durabilidad, seguridad y adherencia a la velocidad indicada.
- La concesionaria cuenta con los elementos de señalización para la realización de desvíos provisorios. Dichos esquemas se encuentran en la sección anexos.
- Cada desvío cumplirá con la señalización descrita en el anexo respectivo.
- Siempre que sea factible y esté autorizado por Carabineros y se cuente con vías de servicio alternativo, se canalizará el tramo por

estos sectores, utilizando la correspondiente señalización, con el apoyo de personal de bandereros.

- Considerando que los desvíos alteran el flujo normal de vehículos desde y hacia los accesos y salidas a caminos de servicio, pasos sobre y bajo nivel, debe mantenerse para estos efectos una señalización de emergencia avisando la alternancia de la calzada, producto de la emergencia (Señalización Informativa).

6.2.3. Uso de desvíos.

En el uso de desvíos deben plantearse siempre las siguientes consideraciones:

- La existencia de salidas laterales en el tramo interior del desvío, que al no ser señalizadas y advertidas de los cambios, puede implicar accidentes por desconocimiento por parte del usuario de los cambios en las condiciones del tránsito.
- La extensión del tramo interior del desvío.
- El uso de vehículos guías balizados, en lo posible de Carabineros o autorizados por ellos.
- El estado de las calzadas de los Pasos de Mediana u otros sectores seleccionados para desvíos.
- Las velocidades que permiten los pasos de cadena u otros sectores seleccionados para desvíos.

6.2.4. Al Realizar Canalizaciones.

Cuando ocurre la obstrucción de una sola pista en una calzada, procede la realización de canalizaciones y se aplican los siguientes criterios:

- A petición de y en coordinación con Carabineros se procede a la realización de un angostamiento de la calzada a una sola pista.
- La concesionaria cuenta con los elementos de señalización para la realización de angostamientos provisorios, según se señala en el anexo respectivo.
- Cada desvío cumplirá con la señalización descrita en el o los esquemas básicos.
- La canalización del tránsito a una pista, considera una longitud de 100 mts. del tramo de transición, que permite una disminución gradual de la velocidad de los usuarios a una máxima de 70 Km/h. o menor, dependiendo del sector y las condiciones al momento de efectuarlo.

6.2.5. Al proceder a la detención del tránsito.

Cuando se procede a realizar una detención del tránsito por períodos cortos y solamente para despejar la obstrucción, o que, por las limitaciones de implementar un desvío se haga necesario detener en forma controlada el tránsito vehicular, se tomarán las siguientes medidas:

- A petición de y en coordinación con Carabineros se procede a la colocación de señalización lumínica, barreras del tipo II y balizas color rojo.
- Toda emergencia que involucre el derrame de productos químicos será coordinada con bomberos, que son los únicos autorizados y capacitados para el manejo de estos productos.
- El personal deberá contar con linternas y paletas de señalización.

- El personal de la empresa apoyará a Carabineros desde las bermas.
- Siempre deberán colocarse señaleros a 1000 mts. del último vehículo detenido, reforzado con un sistema de señalización lumínica que le facilite advertir al usuario y en lo posible informar de la detención en la ruta.

6.3. Consideración con personas lesionadas.

- Si bien los procedimientos iniciales consideran la asistencia al lugar de un incidente con lesionados, de ambulancias de la concesionaria y la llamada a los centros médicos próximos a éste, es también parte de las obligaciones de los paramédicos y del equipo de mantención y emergencias, evaluar la situación en el lugar y, en caso necesario, consultar a los organismos especializados acerca de si es necesaria la llegada de recursos adicionales, tales como profesionales y equipos médicos.
- Una vez que dichos recursos estén en terreno, los equipos paramédicos de la concesionaria se pondrán a las órdenes de los médicos que lleguen al sitio de los acontecimientos.

Debe considerarse que si no existe la oportuna respuesta de los equipos del servicio público, para proceder definitivamente se debe evaluar con el Médico Asesor de la Concesionaria.

6.4. Accidentes menores y/o pannes de vehículos.

Ante accidentes menores, esto es, sin lesionados ni obstrucción mayor de las pistas, o pannes, la concesionaria cuenta con los ya mencionados sistemas de

comunicación y vehículos de arrastre con los cuales se presta asistencia gratuita a los usuarios. El equipo permite retirar del sector dichos vehículos a sectores apropiados para su posterior reparación, evitando en todo lo posible las reparaciones tanto en calzadas como bermas.

Tratándose de vehículos de mayor tamaño, se cuenta con direcciones y teléfonos de Carabineros y Bomberos, que cuentan con el equipo para estas situaciones.

Si hay una panne y la reparación se debe efectuar en el lugar, el sitio debe quedar previamente señalizado y, dependiendo de la situación climática y lumínica, reforzada con elementos lumínicos eléctricos y/o la compañía de los vehículos de emergencia con sus luces y balizas encendidas.

6.5. Otras Situaciones

6.5.1. Trabajos en la vía

Un factor importante a controlar, está referido a las necesarias actividades de mantención y reparación tanto en las calzadas como en sectores colindantes.

Esto atañe a trabajos en medianas, roce, limpieza de fosos, etc., donde se deben tomar todas las medidas preventivas para protección, tanto de los trabajadores como de los usuarios. Tales medidas son normas de seguridad que deben ser exigidas a quienes realicen los trabajos y serán las siguientes:

- Uso de elementos de protección personal.
- Uso de señalización de obras según los Esquemas aprobados, referida a la normativa contenida en el “Manual de Señalización de Tránsito, capítulo V, del año 2002 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones vigentes”.
- Delimitación del sector de obras.

- Capacitación obligatoria sobre prevención de los riesgos a los que están expuestos, con instrucción acerca de las conductas y medidas preventivas que deben seguirse.
- Transporte de material en camiones por las vías en uso, considerando el uso estricto de encarpados de carga.
- Personal con elementos de aseo en todos los frentes y en las salidas y entradas de camiones.
- Se contará con un equipo de mantención, encargado de efectuar las reparaciones y mantenciones oportunas, ante situaciones que alteren las condiciones óptimas de seguridad de las zonas de trabajo establecidas en el presente Manual.

6.5.2. Sistemas de control de vehículos de usuarios de la Ruta 5 Tramo Temuco – Río Bueno.

En cada peaje de ingreso al tramo, el personal deberá advertir situaciones de riesgo dando aviso al Supervisor o a las salas de control respectivas, para a su vez dar cuenta de la situación a Carabineros. Estas situaciones son:

- Transporte de carga con sobre ancho.
- Transporte de químicos no rotulados.
- Transporte de personas en forma insegura.
- Condiciones mecánicas a la vista inadecuadas.

7. SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS Y OBRAS

7.1. Objetivo

En caso de emergencias, se debe entregar una información clara y de interpretación única, por medio de señales de acuerdo con la normativa vigente.

Estas señales, de tipo reglamentario, preventivo e informativo deben lograr a mejor conducta del usuario frente a los riesgos generados por las emergencias y eventuales obras de mantenimiento que se generen.

7.2. Características y especificaciones de la señalización

Las señales que se deben emplear para el control y regulación de emergencias y ejecución de obras, tanto de construcción como de mantenimiento, cumplirán con toda la normativa vigente.

Es decir, cumplirá con las normas que regulan el color, las dimensiones, la reflectometría, el montaje y soporte y su distribución secuencial mínima para cada tipología, bien sean Reglamentarias, Preventivas e Informativas.

8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

8.1. Generalidades

Para los efectos de cumplir con las metas propuestas en este Manual, Concesionaria Temuco – Río Bueno S. A., se ha provisto de los recursos necesarios y ha adoptado una política de desarrollo tecnológico y de capacitación de su personal que le permiten mantener un alto estándar en el control de los riesgos y el manejo de emergencias propios del tramo concesionado.

8.2. Recursos humanos.

El personal de la Sociedad Concesionaria ha sido seleccionado por su idoneidad en cuanto a las labores propias de la administración del tramo concesionado, contratándose empresas especializadas para apoyo en dichas funciones.

Específicamente, en lo que respecta al Plan de Manejo de Emergencias, cabe mencionar el siguiente personal:

- a) Personal de Operadoras de la Central de Emergencia.
- b) Personal de Paramédicos y chóferes de ambulancias.
- c) Médico Asesor para asegurar el cumplimiento de la reglamentación del Transporte Sanitario Simple, el desempeño del personal y el correcto equipamiento de las Ambulancias.
- d) Personal de Operadores y chóferes de grúas. Este personal se encarga de las atenciones a usuarios en accidentes y pannes.
- e) Departamento de Mantenimiento de Equipos, que actúa preventivamente con la finalidad de detectar y solucionar posibles situaciones de riesgo antes que estas puedan provocar situaciones de emergencia. La empresa cuenta con personal de mantenimiento que se desplaza en forma regular por el tramo controlando los postes SOS y los Peajes Troncales y efectuando labores de patrullaje.
- f) Departamento de Conservación Vial, que realiza y supervisa las obras de mantenimiento de infraestructura, colaborando, además, en emergencias que comprometan dicha infraestructura o pudieren constituir riesgo potencial para los usuarios.
- g) Personal de Supervisión en todos los peajes, para ayudar en la detección del ingreso y salida del tramo de todo vehículo que implique algún riesgo para los usuarios.
- h) Prevención de Riesgos. La empresa cuenta con la asesoría de un experto en Prevención de Riesgos, que tiene no solo las funciones propias referidas al personal de la Empresa, sino que también participa en el desarrollo de procedimientos y normativas que aseguren el tránsito seguro de los usuarios y prevengan la ocurrencia de emergencias en el ámbito de las metas propuestas.

El personal indicado se encuentra en un constante proceso de capacitación que le permite efectuar los procedimientos de manejo de emergencias antes señalados.

La Concesionaria tendrá personal disponible durante las 24 horas del día, con lo cual se garantiza una cobertura oportuna tanto en la prevención como en el manejo de las emergencias que pudiesen presentarse.

8.3. Recursos materiales.

Para una eficiente labor, la empresa cuenta con los siguientes recursos materiales con los cuales hace frente a las emergencias de la ruta:

8.3.1. 4 Ambulancias.

Características:

Marca : Kia
Modelo : Besta
Año : 2001

Equipamiento:

- Camilla.
- Elementos de inmovilización para personas.
- Material de primeros auxilios, etc.

8.3.2. 2 Camiones plataforma:

Características:

Marca : Ford
Modelo : Cargo 914
Potencia : 140 HP

Año	:	2001
Grúa Plataforma	:	Champion 17,5 pies hidráulica
Huinche	:	Hidráulico 8.000 lbs.
Accesorios	:	<ul style="list-style-type: none">• Balizas fijas.• Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 Kg.)• Conos reflectantes• Implementos para la limpieza y despeje de la carretera.• Herramientas básicas, bidones para bencina y petróleo, referidas a las Bases de Licitación, punto 2.2.1.8.4., letra b), ítem 4.• Herramientas y elementos para rescate de personas desde vehículos siniestrados.

8.3.3. 2 Camiones grúa :

Características:

Marca	:	Ford
Modelo	:	Cargo 2425
Potencia	:	250 HP
Año	:	1996
Grúa Pluma	:	Madal 8504 (4 tons)
Winche	:	Ramsey H600 (7.2 Ton. tiro)
Accesorios	:	<ul style="list-style-type: none">• Levante hidráulico• Huinche capaz remolcar camiones de hasta 45 toneladas.• Extintores potencial certificada 4A 10 BC (mínimo 6 Kg.)Balizas fijas.• Barreras portátiles reflectantes de 2 m de longitud.

- Conos reflectantes.
- Equipo electrógeno con motor a bencina de 10 KW.
- Implementos para limpieza y despeje de la carretera.
- Herramientas y elementos de rescate para personas desde vehículos siniestrados.
- Balizas o semáforos portátiles, eléctricos.

8.3.4. 4 Furgones de Vigilancia

Características:

Marca	:	Peugeot
Modelo	:	Partner diesel
Año	:	2007
Motor	:	1.900 cc.
Potencia	:	71 HP
Equipamiento	:	

- Balizas fijas.
- Extintores potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 Kg.)
- Conos reflectantes.
- Implementos para limpieza y despeje de la carretera.
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiadores, bidones de bencina y petróleo, bidones de agua para radiadores, cables de baterías, ampolletas, etc.
- Señalización dinámica electrónica con mensajes iluminados, visible a distancia de día y noche. Esta se encuentra montada

sobre carros de arrastre que se traslada al lugar del evento en el momento que se requiera.

8.3.5. 4 juegos completos de señalización de emergencias.

8.3.6. Sistema de teléfonos S.O.S. (Postes S.O.S.)

Características:

- Central de Operación de Emergencias, que incluye equipo de manejo de llamadas y computador de administración del sistema.
- Postes con teléfono Celular o tarjeta tipo moai, cada uno con batería de duración ilimitada, que se recargan a través de celdas solares.
- Operación del usuario solo con presionar botón de comunicación, con lo que se logra contacto directo e inmediato con la Central de Emergencias.
- Estructura de fibra de vidrio o metálico.
- Se acompaña ubicación (ANEXO N° 4)

8.3.7. Teléfonos celulares.

ANEXOS

ANEXO N° 1

TELEFONOS DE EMERGENCIA RUTA 5 TRAMO TEMUCO- RIOBLENDO

LOCALIDAD	COD.	CARABS	HOSPITAL	AMBULANCIA	CONAF	BOMBEROS	EM QUIMICAS	MUNICIPALIDAD	ELECTRICIDAD	MUTUAL	AGUA	GRUAS
GORBEA	45	491010	491011	491011	045-298400	491021	02-2473600	201900	491013	045-206000	600.200.4545	45-311515; 45-236025; 45-220099; 45-337868; 45-311626; 63-442162; 63-452461
LONCOCHE	45	471125	471470 471108	471470 471108	045-298400	471065	02-2473601	295000	600.401.2020	045-206000	600.200.4545	45-220099; 45-236025; 45-337868; 45-311626; 63-452461
LAPAZ	45	472795	NO	NO	045-298400	NO	02-2473602	NO	600.401.2020	045-206000	600.200.4545	45-220099; 45-236025; 45-337868; 45-311626; 63-452461
LANCO	63	441233 441293	441234	441234	063-212001	441222 442555	02-2473603	441214	441205	063-268100	600.401.4000	45-220099; 45-236025; 45-337868; 45-311626; 63-442162; 63-452461; 63-210126
SAN JOSE	63	451259	451241 451214	451241 451214	063-212001	451222	02-2473604	451211	600.401.2020	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-442162; 63-452461; 63-210126
MAFIL	63	411233	411751	411751	063-212001	411222	02-2473605	411286	411208	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-442162; 63-421654; 63-452461; 63-210126
LOSLAGOS	63	461333	461388	461388	063-212001	461222	02-2473606	461271	461319	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-421654; 63-452461; 63-210126
PAILLACO	63	421333	421313	421313	063-212001	421222	02-2473607	421203	421315	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-323711; 63-342493; 63-421654; 63-452461; 63-210126
LAUNON	64	322666	322672	322672	063-212001	322222	02-2473608	322441	322691	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-323711; 63-342493; 63-421654; 63-452461; 63-210126
RIOBLENDO	64	341271	341333 341072 297000	341333 341072 297000	063-212001	341888 341222	02-2473609	341200	341254	063-268100	600.401.4000	45-236025; 63-323711; 63-342493; 63-421654; 63-452461; 63-210126
VALDIVIA	63	213000	297777	297777	063-212001	212480	02-2473610	212151	206606	063-268100	600.401.4000	63-210126
















ANEXO N° 2

UBICACION DE PASOS EN MEDIANA

KM	DISTANCIA	OBSERVACIONES
720,7	0	ENTRE GORBEA Y QUITRATUE
727,9	7,2	SEMI-ABIERTO EN QUITRATUE
730,2	2,3	SANTA JUANA
733,4	3,2	EL LIUCO
735,4	2	EL PRADO
739,4	4	EL LIUCO
750,4	11	ENLACE VILLARRICA (CERRADO)
753	2,6	AFQUINTUE (CERRADO)
756,5	3,5	LASTARRIAS (CERRADO)
761,4	4,9	LA PAZ
766	4,6	AL NORTE DE YPF
775,4	9,4	PEAJE TRONCAL LANCO
777,3	1,9	PON PON (CERRADO)
782	4,7	CIRUELO (CERRADO)
788,4	6,4	MARIQUINA (CERRADO)
789	0,6	MARIQUINA (CERRADO)
793,4	4,4	MARIQUINA
798	4,6	MALINTO (CERRADO)
800,8	2,8	MALINTO (CERRADO)
804,4	3,6	MAFIL (CERRADO)
809,9	5,5	SANTA ELENA
810,9	1	LAS QUEMAS (CERRADO)
825,75	14,85	LAS VARAS (CERRADO)
828,6	2,85	PANCUL
834	5,4	ASG LOS LAGOS (CERRADO)
835,75	1,75	FOLILCO
839,2	3,45	LIPINGUE (CERRADO)
845,7	6,5	EL TREBOL
847,95	2,25	EL TREBOL (CERRADO)
850,1	2,15	REUMÉN (CERRADO)
851,8	1,7	DEMAIHUE (CERRADO)
855,4	3,6	CUESTA MUNDACA (CERRADO)
866,7	11,3	PICHIRROPULLI (CERRADO)
869,6	2,9	LLOLLELHUE
871,2	1,6	CHOROICO (CERRADO)
876,5	5,3	PEAJE TRONCAL LA UNION
878,3	1,8	ROFUCO (CERRADO)
884,4	6,1	LA POZA (CERRADO)
886,8	2,4	PUERTO NUEVO (CERRADO)
889,9	3,1	COCULE (CERRADO)

ANEXO 3

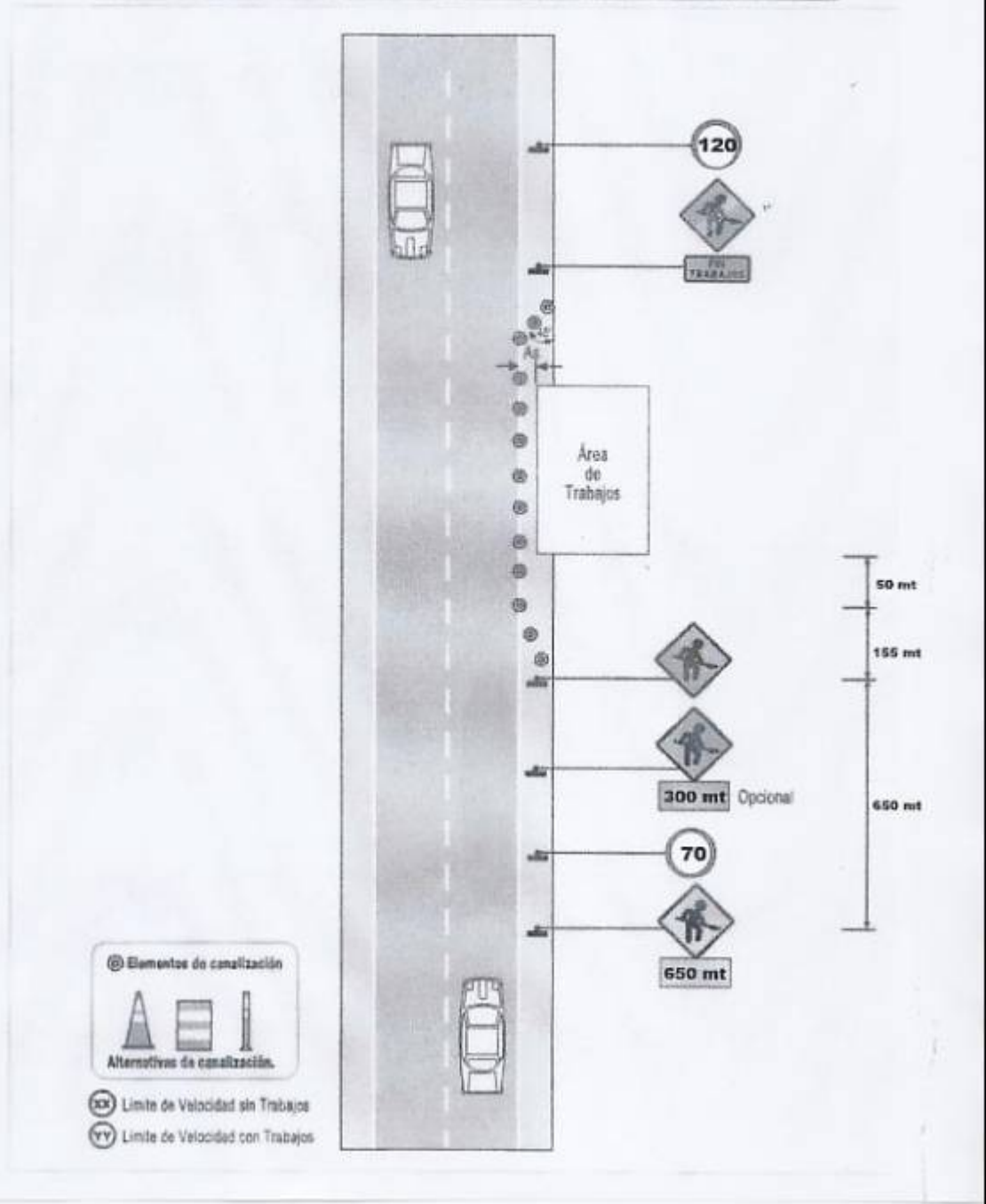
8.2 Simbología

	Cono		Cilindro
	Delineador Vertical		Tambor
	Barrera Tipo I		Barrera Tipo II
	Barrera Tipo III		Barrera Peatonal
	Banderero		Semáforo
	Delineador Direccional		Hito de Vértice
	Faro o Baliza		Barrera Articulada
	Flecha Direccional Luminosa		

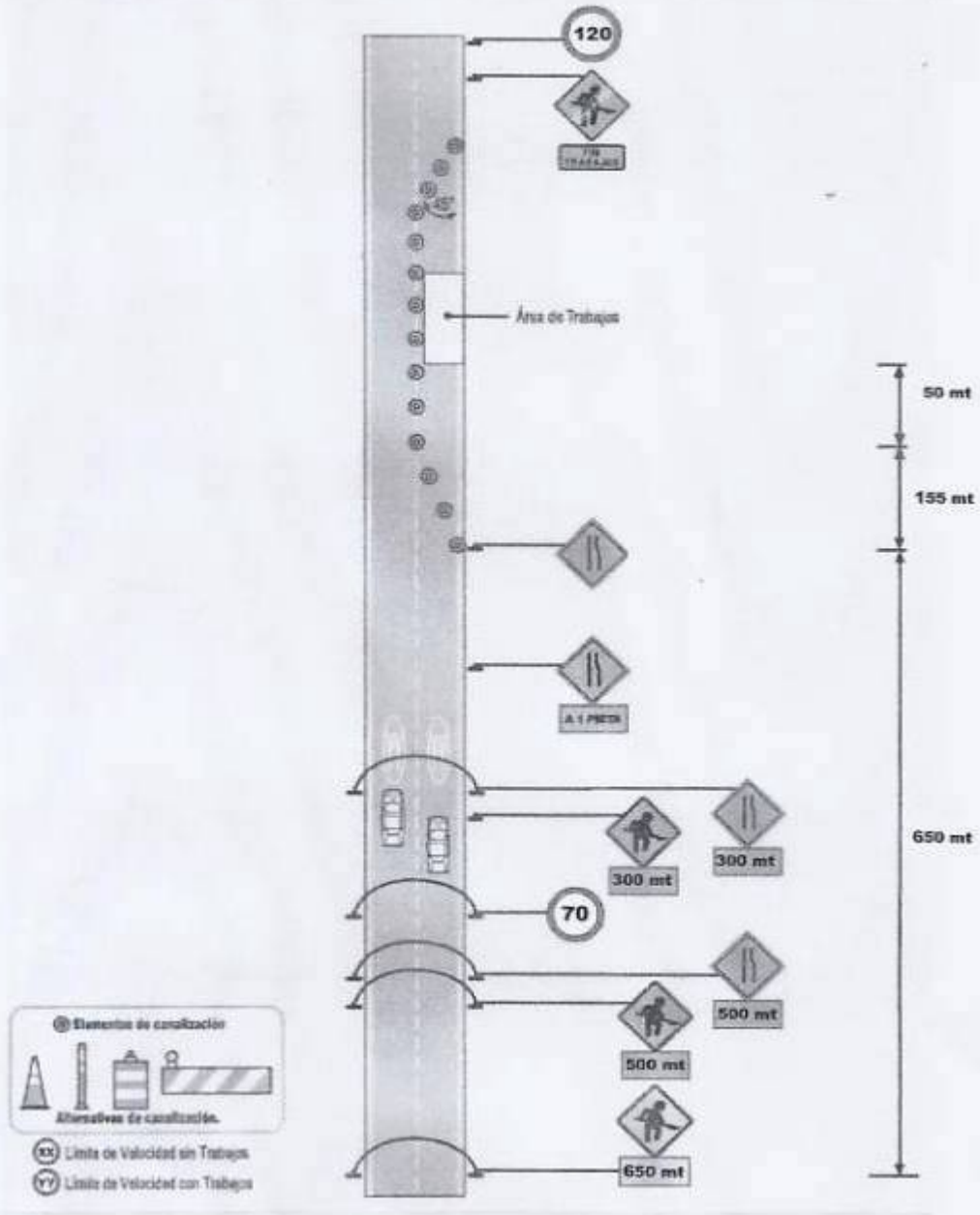
8.4 ESQUEMAS TIPO - VÍAS RURALES

Trabajo en la Berma Calzada Bidireccional

8.4.1

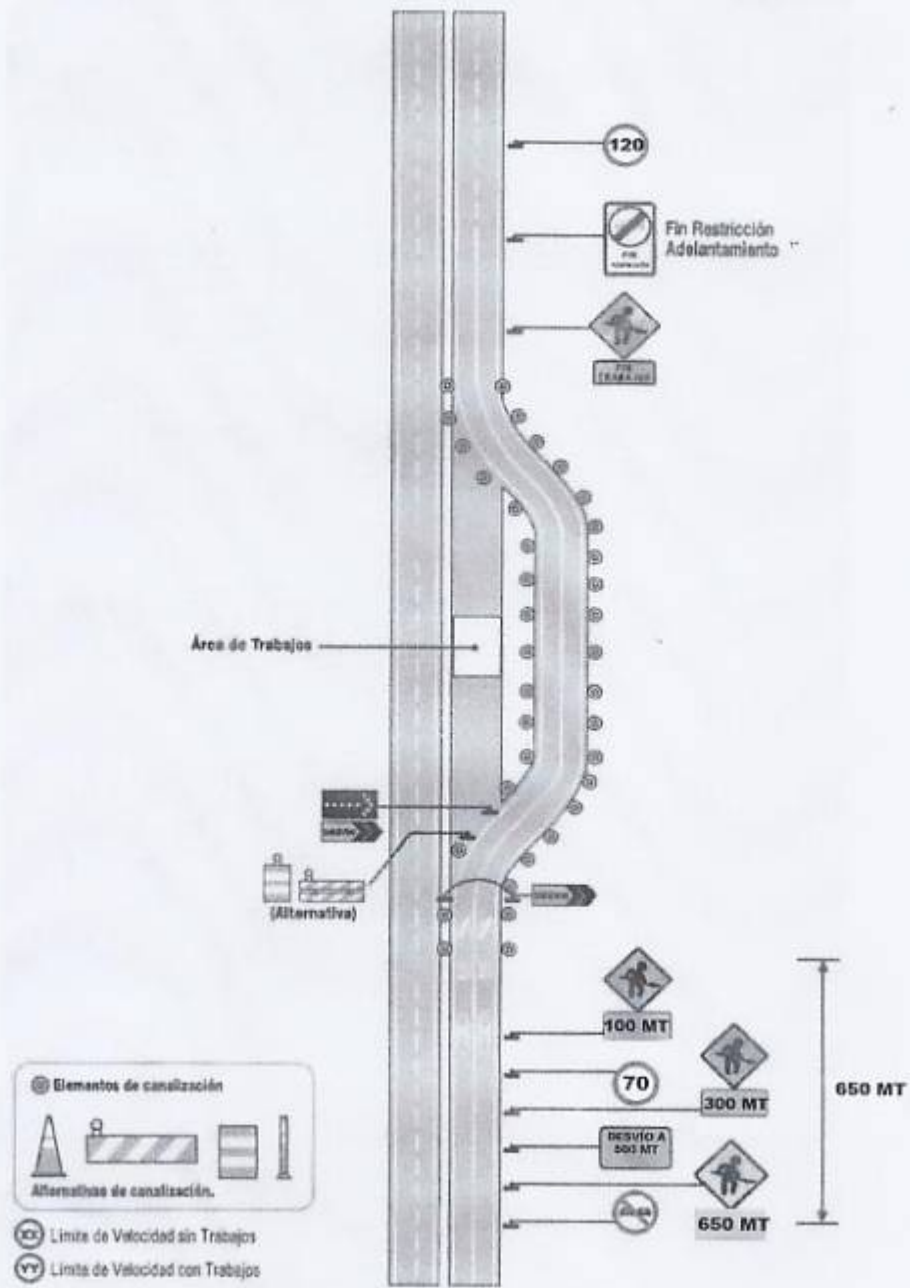


Cierre de Pista Derecha en Calzada Unidireccional de Dos Pistas **8.4.6**

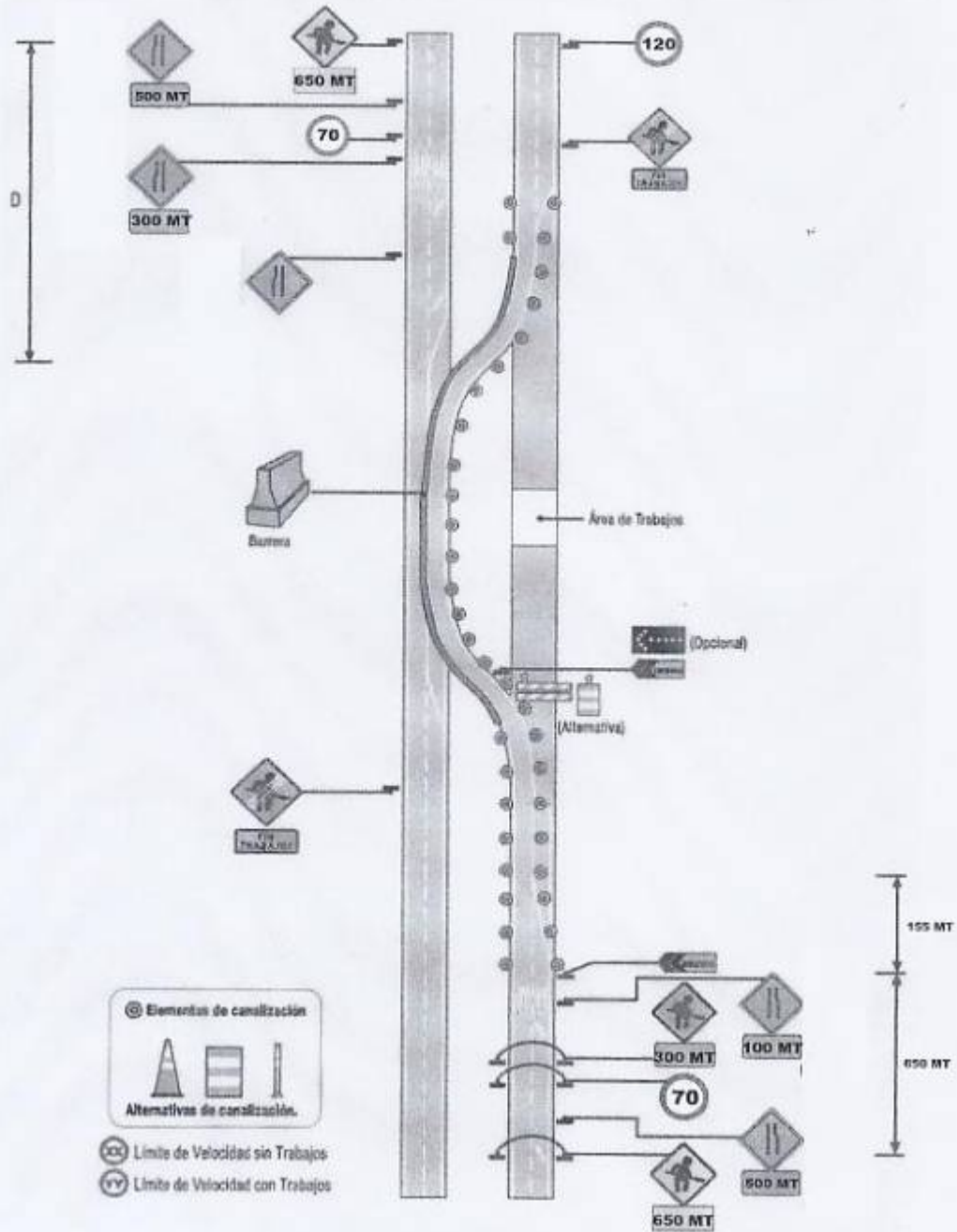


Desvío por Cierre Calzada de Doble Calzada

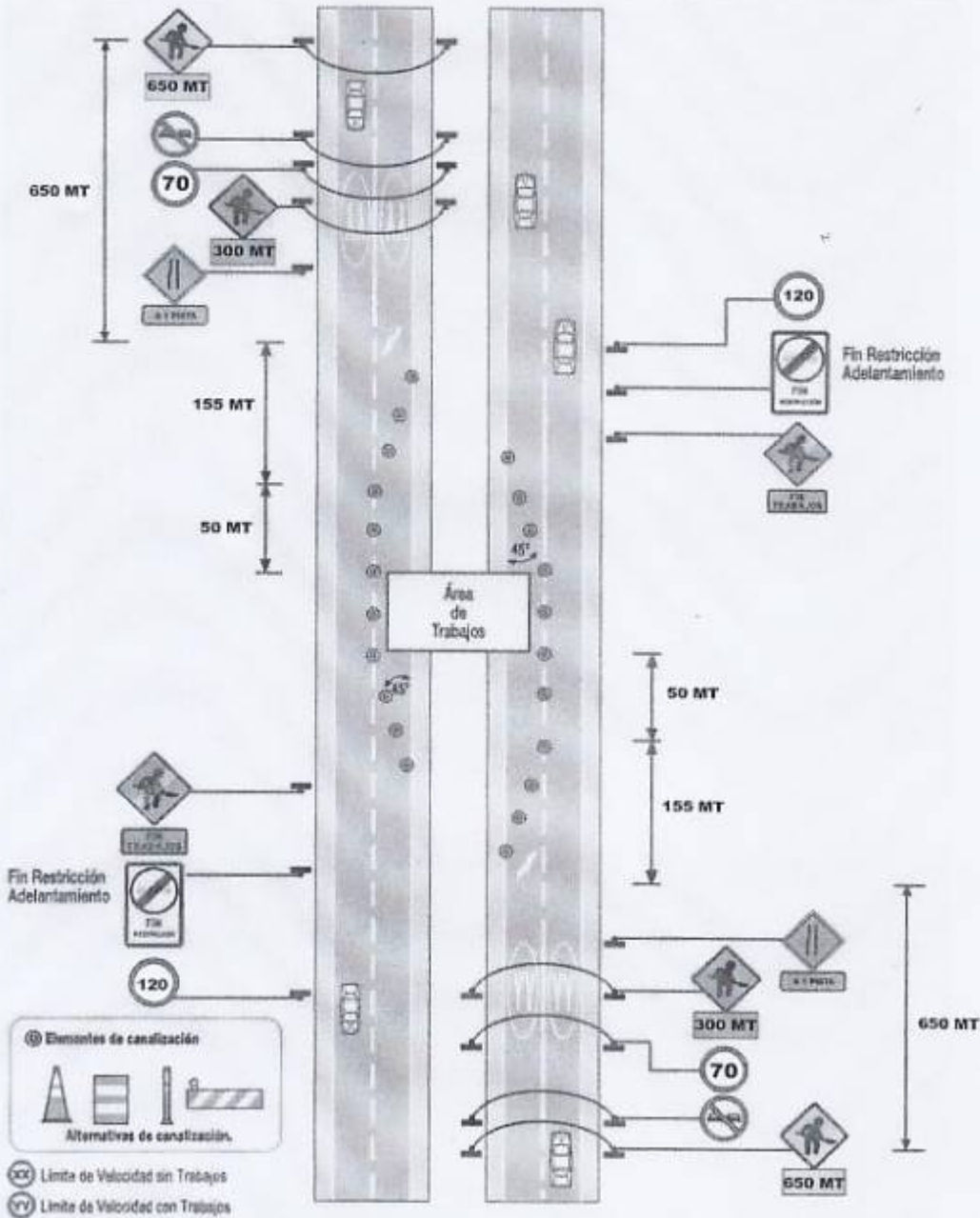
8.4.8



Desvío en Doble Calzada por Calzada Opuesta **8.4.9**



Trabajos Ocupando una Pista en cada Sentido **8.5.3**



ANEXO 4

UBICACIÓN POSTES S.O.S.

N°	KM.	CALZADA	HABILITADO
145	718,3	Poniente	SI
146	718,3	Oriente	SI
147	720,3	Poniente	SI
148	720,3	Oriente	SI
149	722,06	Poniente	SI
150	722,06	Oriente	SI
151	724,1	Poniente	SI
152	724,1	Oriente	SI
153	725,3	Oriente	SI
154	726,6	Poniente	SI
155	726,6	Oriente	SI
156	728,6	Poniente	SI
157	728,6	Oriente	SI
158	729,95	Poniente	SI
159	730,82	Poniente	SI
160	730,82	Oriente	SI
161	732,3	Poniente	SI
162	732,3	Oriente	SI
163	733,5	Oriente	SI
164	734,48	Poniente	SI
165	734,48	Oriente	SI
166	736,3	Poniente	SI
167	736,3	Oriente	SI
168	738,42	Poniente	SI
169	738,42	Oriente	SI
170	740,08	Poniente	SI
171	740,08	Oriente	SI
172	742,3	Poniente	SI
173	742,3	Oriente	SI
174	744,39	Poniente	SI
175	744,39	Oriente	SI
176	745,3	Poniente	SI
177	746,14	Poniente	SI
178	746,14	Oriente	SI
179	747,2	Oriente	SI
180	747,975	Poniente	SI
181	747,975	Oriente	SI
182	750,3	Poniente	SI
183	750,3	Oriente	SI

N°	KM.	CALZADA	HABILITADO
184	752,9	Poniente	SI
185	752,9	Oriente	SI
186	755,05	Poniente	SI
187	755,05	Oriente	SI
188	757,6	Poniente	SI
189	757,6	Oriente	SI
190	759,6	Poniente	SI
191	759,6	Oriente	SI
192	761,44	Poniente	SI
193	761,44	Oriente	SI
194	763,6	Poniente	SI
195	763,6	Oriente	SI
196	766,3	Poniente	SI
197	766,3	Oriente	SI
198	768,04	Poniente	SI
199	768	Oriente	SI
200	770	Poniente	SI
201	770	Oriente	SI
202	772	Poniente	SI
203	772	Oriente	SI
204	774,1	Poniente	SI
205	774,1	Oriente	SI
206	777,5	Poniente	SI
207	777,5	Oriente	SI
208	779,5	Poniente	SI
209	779,5	Oriente	SI
210	781,7	Poniente	SI
211	781,7	Oriente	SI
212	784	Poniente	SI
213	784	Oriente	SI
214	786,1	Poniente	SI
215	786,1	Oriente	SI
216	788	Poniente	SI
217	788	Oriente	SI
218	790	Poniente	SI
219	790	Oriente	SI
220	791,7	Oriente	SI
221	792,64	Poniente	SI
222	792,64	Oriente	SI

223	794,5 Poniente	SI	264	835,7 Oriente	SI
224	794,5 Oriente	SI	265	838,23 Poniente	SI
225	796,5 Poniente	SI	266	838,25 Oriente	SI
226	796,5 Oriente	SI	267	839,1 Poniente	SI
227	798,4 Poniente	SI	268	840,2 Poniente	SI
228	798,4 Oriente	SI	269	840,2 Oriente	SI
229	800,9 Poniente	SI	270	842,8 Poniente	SI
230	800,9 Oriente	SI	271	842,8 Oriente	SI
231	802 Poniente	SI	272	844,71 Poniente	SI
232	802 Oriente	SI	273	844,71 Oriente	SI
233	804 Poniente	SI	274	846,71 Poniente	SI
234	804 Oriente	SI	275	846,71 Oriente	SI
235	806,66 Poniente	SI	276	848,64 Poniente	SI
236	806,66 Oriente	SI	277	848,64 Oriente	SI
237	808,6 Poniente	SI	278	850,87 Poniente	SI
238	808,6 Oriente	SI	279	850,87 Oriente	SI
239	810,38 Poniente	SI	280	852,9 Poniente	SI
240	810,38 Oriente	SI	281	852,9 Oriente	SI
241	812,89 Poniente	SI	282	855,9 Poniente	SI
242	812,89 Oriente	SI	283	855,9 Oriente	SI
243	814 Poniente	SI	284	857,9 Poniente	SI
244	814 Oriente	SI	285	857,9 Oriente	SI
245	816,14 Poniente	SI	286	860,23 Poniente	SI
246	816,14 Oriente	SI	287	860,23 Oriente	SI
247	818,38 Poniente	SI	288	862 Poniente	SI
248	818,38 Oriente	SI	289	862,64 Poniente	SI
249	820,44 Poniente	SI	290	862,64 Oriente	SI
250	820,44 Oriente	SI	291	865 Poniente	SI
251	822,5 Poniente	SI	292	865 Oriente	SI
252	822,55 Oriente	SI	293	867,2 Poniente	SI
253	824,6 Poniente	SI	294	867,2 Oriente	SI
254	824,62 Oriente	SI	295	869 Poniente	SI
255	826,64 Poniente	SI	296	869 Oriente	SI
256	826,64 Oriente	SI	297	871,5 Poniente	SI
257	828,76 Poniente	SI	298	871,5 Oriente	SI
258	828,76 Oriente	SI	299	872,6 Oriente	SI
259	830 Poniente	SI	300	873,5 Poniente	SI
260	830,02 Oriente	SI	301	873,5 Oriente	SI
261	833,48 Poniente	SI	302	874,35 Oriente	SI
262	833,46 Oriente	SI	303	875,7 Poniente	SI
263	835,66 Poniente	SI	304	875,7 Oriente	SI

305	878,1 Poniente	SI	312	884,2 Oriente	SI
306	878,1 Oriente	SI	313	886,2 Poniente	SI
307	880,3 Poniente	SI	314	886,2 Oriente	SI
308	880,3 Oriente	SI	315	888,2 Poniente	SI
309	882,24 Poniente	SI	316	888,2 Oriente	SI
310	882,24 Oriente	SI	317	890 Poniente	SI
311	884,2 Poniente	SI	318	890 Oriente	SI

MANUAL DE PATRULLAJE VIAL

Temuco - Río Bueno

Aprobado por LOE N° 27 del 03.04.07.

ATENCIÓN AL USUARIO MANUAL DE PATRULLAJE

1.-	INTRODUCCIÓN	2
2.-	OBJETIVOS	2
3.-	REFERENCIAS.....	2
4.-	CONCEPTOS GENERALES.....	3
5.-	ORGANIGRAMA	4
6.-	PROCEDIMIENTOS DE ACCIÓN	8
7.-	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	18
8.-	VOCABULARIO HABITUALMENTE USADO EN OBRAS VIALES	20

REVISADO	
Cargo: Jefe de Atención Usuario Nombre: Nemesio Morales Martínez	Fecha y Firma:

APROBADO	
Cargo: Gerente de Explotación Nombre: José Ricardo González C.	Fecha y Firma:

CONTROL DE EDICIÓN	
Edición nº	Fecha:
1,0	XX-XX-XX
2.0	15-11-06

1.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo desarrollar, reglamentar y establecer los procedimientos internos necesarios para el funcionamiento eficaz del Sistema de Patrullaje del tramo comprendido entre los Km. 718.300 y Km. 890 de la Ruta 5, que corresponde a esta Concesionaria. De esta forma se pretende optimizar la utilización de los recursos humanos y materiales dispuestos para este fin.

Es obligación contractual de la Concesionaria, adoptar todas las medidas conducentes a que el usuario sienta seguridad, confort y tranquilidad en su desplazamiento por el tramo, propendiendo con ello a disminuir las tasas de accidentes del país e incentivar el uso de las vías concesionadas.

2.- OBJETIVOS

2.1 Generales

Dar cumplimiento a lo establecido en las bases de licitación en los puntos referidos a Estacionamientos de Emergencia y Patrullaje de la vía.
Prevenir accidentes y situaciones de riesgo con la mayor antelación posible, mediante la labor de patrullaje.

2.2 Particulares

- Minimizar la ocurrencia de incidentes y accidentes, mediante la detección oportuna de transgresiones al Reglamento de Servicio y aquellas condiciones o conductas de los usuarios y no usuarios que incidan en la Seguridad Vial.
- Prestar asistencia en la ruta a los usuarios, desde una simple información hasta la atención en caso de un accidente grave.
- Evitar que vehículos averiados queden detenidos en las bermas del camino generando condiciones propicias para la ocurrencia de accidentes.

3.- REFERENCIAS

El Manual de Patrullaje es un instructivo permanente para una buena vigilancia en toda el área de Concesión, durante las 24 horas del día.

3.1 Referencias Legales

- Ley de Tránsito

- Bases de Licitación puntos 2.2.1.8.4 / 2.2.1.8.5 / 2.5.3

3.2 Referencias Técnicas

Referido a Manuales Internos de:

- Señalización.
- Lenguaje común utilizado en obras viales.
- Procedimientos de Emergencias.
- Orden, Higiene y Seguridad.
- Seguridad Vial y Procedimientos de Emergencias.

4.- CONCEPTOS GENERALES

A continuación se detallan algunos conceptos básicos a utilizar en este manual.

4.1 Servicio Público:

Toda Obra Pública Fiscal, ya sea construida y administrada directamente por el MOP o entregada al sistema de Concesiones, tiene la característica de ser un bien para el servicio de la comunidad y, por lo tanto, la conducta de la Sociedad Concesionaria debe cumplir con este concepto a cabalidad.

4.2 Servicio al Usuario:

Es la obligación del Concesionario, de acuerdo con las Bases de Licitación, dar al usuario seguridad, comodidad y tranquilidad en su desplazamiento por la ruta. Para ello se debe:

- Dar asistencia mecánica de emergencia.
- Trasladar el vehículo del usuario a un punto de estacionamiento seguro, en caso de desperfecto mecánico o accidente.
- Colaborar en la neutralización de derrames de sustancias peligrosas.
- Asistir los accidentes, colaborando con Carabineros en señalización, desvíos u otras acciones de protección al usuario.

Participar en minimizar los riesgos al usuario producto de algún evento catastrófico, inundaciones, terremotos, explosiones, intoxicaciones producto de derrames tóxicos, etc.

4.3 Oportunidad:

El patrullero debe llegar al lugar de la emergencia en forma oportuna a fin de que su intervención reduzca los riesgos, tanto para los afectados como para los demás usuarios que transitan por ésta.

4.4 Intervención técnica:

El patrullero debe actuar técnica y profesionalmente según las instrucciones contenidas en el Manual de Patrullaje y las que le indique la Central de Emergencia, a fin de que no se exponga a mayores riesgos a las personas afectadas, a otros usuarios y a él mismo.

4.5 Autenticidad:

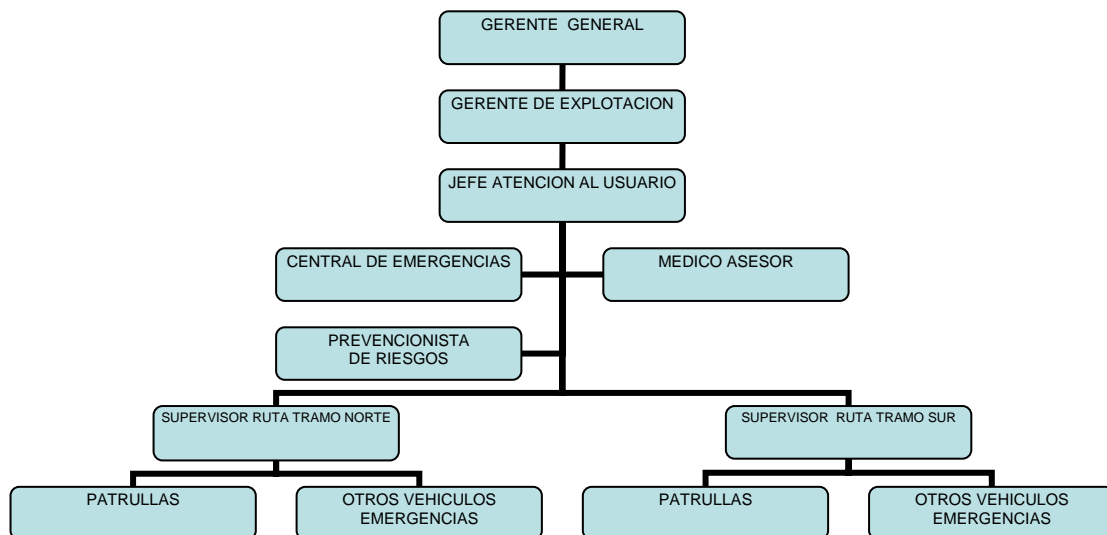
El patrullero debe ser veraz y preciso en la información que transmita a la Central de Emergencia u otro organismo competente, sin agregar elementos ajenos a la realidad existente en el accidente o emergencia producida, a fin de no distorsionar la información que se transmita y que los organismos receptores puedan adoptar las acciones adecuadas a la situación.

4.6 Conducta:

El patrullero, personal de otros vehículos de emergencia y el personal de las plazas de peaje son, en cada caso, el primer contacto con el usuario, por lo que están obligados a mantener una actitud de buena conducta, permanente gentileza y amabilidad con el usuario, y así proporcionar a éste un mayor agrado en su desplazamiento, minimizando las molestias que se producen al transitar por una ruta y el trauma cuando se está involucrado en un accidente.

ORGANIGRAMA

La organización que la Concesionaria establecerá en la etapa de explotación para implementar las actividades de esta área, es la siguiente:



CARGOS Y FUNCIONES

4.6.1 Gerente General:

a) Funciones:

- Representante legal de la Concesionaria.
- Responsable de la relación frente a los diferentes fiscalizadores.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Ingeniero Civil, Comercial o grado equivalente, con experiencia profesional de al menos 10 años.

4.6.2 Gerente de Explotación:

a) Funciones:

- Responsable de la operación y conservación de la ruta concesionada, en lo que respecta a la operación de Peajes, Áreas de Servicios, Atención de Emergencias, Mantenimiento de los equipos y máquinas, y de la conservación de la infraestructura.
- Externamente, debe relacionarse con el MOP, autoridades, asesores, contratistas, proveedores y usuarios.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Ingeniero Civil, Comercial o profesional afín, con experiencia mínima de 3 años en cargos de similar responsabilidad.

4.6.3 Jefe de Atención al Usuario:

a) Funciones:

- Controlar y coordinar los servicios de patrullaje y de los demás vehículos de rescate (grúas y ambulancias), ya sea con equipos propios o subcontratados.
- Controlar y coordinar la operación de la Central de Emergencias.

- Dirigir el trabajo de los Supervisores de Ruta.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: técnico administrativo o equivalente, con experiencia mínima de 2 años en áreas que involucren manejo de personal.

4.6.4 Central de Emergencias:

a) Funciones:

Este es el punto neurálgico dentro del sistema de patrullaje, siendo su funcionamiento las 24 hrs. del día y durante todo el año.

La Central de Emergencia es el nexo entre el patrullero que se encuentra en terreno y los mandos superiores de la Sociedad Concesionaria, como así también con los organismos de seguridad y de emergencia, tales como Carabineros de Chile, Bomberos, Ambulancias, CONAF, postas, hospitales, etc. Esta central está facultada para dar instrucciones precisas, específicas y técnicas para que el patrullero y los demás vehículos de emergencia puedan trabajar sobre un accidente o evento de magnitud que se produzca en la ruta.

A continuación se describen las responsabilidades de la Central de emergencia:

- Recibir todas las llamadas generadas desde los postes de emergencia SOS o N° de emergencias (045-393911) efectuados por el patrullero o por los usuarios. Estas llamadas las recibirá un Operador (a) especializada. Evaluar cada llamada sobre la base de la información entregada, en principio por el patrullero, y de acuerdo a ello coordinar el despacho de los equipos de emergencia que correspondan de acuerdo con el nivel del accidente o evento.
- Comunicar a los organismos de seguridad y emergencia a fin de solicitar su presencia en el lugar informado por el patrullero, dándoles a conocer la primera evaluación de la emergencia.
- Estar informado, en todo momento, de la ubicación de cada móvil, grúa y ambulancia y en general de todos los equipos de emergencia, a través del panel manual que debe estar permanentemente actualizado.
- Recibir y procesar la información de los patrulleros, relacionadas con asistencias o accidentes, confeccionando las respectivas fichas de atenciones.
- Todas las observaciones de la ruta que informan los patrulleros, deben ser derivadas al Jefe de Conservación o al Jefe de Atención

al Usuario, según corresponda. Mención especial tendrán los cercos en mal estado u observaciones que puedan generar accidentes.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: enseñanza media completa y sin antecedentes penales.

4.6.5 Supervisor de Ruta:

a) Funciones:

Sus funciones son el apoyar constantemente la labor del patrullaje, controlando que se cumplan las políticas operacionales de la Sociedad Concesionaria y las instrucciones emanadas del Jefe de Atención al Usuario, quedando supeditados a la Central de Emergencias en todo lo que diga relación con la asistencia de los usuarios.

Para esta área, existe un Supervisor de Ruta Norte, abarcando su radio de acción entre los Km. 718,3 al 775 aproximadamente y, el Supervisor de Ruta Sur, corresponde entre los Km. 775 al 890 aproximadamente.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: mayoría de edad, licencia profesional o A-2 Ley 18.290, conocimientos básicos de mecánica, situación militar y penal al día.

4.6.6 Patrullero o Conductor:

a) Funciones:

Se entiende por patrullero al trabajador externo que presta servicios a la Sociedad Concesionaria que desarrollará una labor de inspección y vigilancia de la ruta concesionada, el cual deberá tener los siguientes requisitos mínimos de conocimientos de la obra en cuestión:

b) Requisitos:

- Ser mayor de edad
- Tener licencia clase A-1 o A-2 obtenida antes del 08.03.1997.
- Tener licencia de conducir tipo profesional A-2 o A-3 (ambulancia), A-4 o A-5 (Camión grúa y camión plataforma.)
- Tener licencia no profesional C (motocicletas).

- Conocimiento básico de mecánica
- Conocimientos básicos en señalización vial
- Conocimientos de Prevención de Riesgos
- Buen criterio.

4.6.7 Paramédico:

a) Funciones:

- Es responsable de prestar asistencia de primeros auxilios a los heridos en la ruta.
- Acompañar a los heridos durante el traslado a los centros asistenciales.
- Recabar toda la información relevante del servicio prestado.
- Informar a la Central de Emergencias del desarrollo y desenlace de la asistencia prestada.

b) Requisitos:

Los requisitos para este cargo son: Paramédico de profesión. No requiere experiencia previa.

4.6.8 Médico Asesor:

a) Funciones:

- Es responsable de la coordinación con las autoridades sanitarias, cuando corresponda.
- Asesorar al proceso de Atención al Usuario.

b) Requisitos:

Médico de profesión.

5.- PROCEDIMIENTOS DE ACCIÓN

5.1 Deberes de Central de Emergencia:

El Jefe de Atención al Usuario en coordinación con la Central de Emergencia, son los encargados de dirigir los operativos de emergencias, e informar al Patrullero sobre las medidas que debe tomar en terreno según el tipo de accidente y/o evento ocurrido.

A continuación se detallan las acciones que la Central de Emergencia deberá tomar para distintos tipos de accidentes:

5.1.1 Incendio:

- Ubicar la zona del siniestro y el estado del sector; Puente, Cuesta, Terraplén, Km., Orientación (Oriente o Poniente), etc.
- Despachar equipos de emergencia y patrullero de la Sociedad Concesionaria, para señalar advertir debidamente a los usuarios de la ruta.
- Llamar a: Bomberos, equipo de emergencia, Carabineros y ambulancia para el caso de vehículos.
- Bomberos, CONAF, Carabineros si es incendio de pastizal, bosque o arbusto.
- Advertir a los usuarios a través de letreros de mensajes variables y en las Plazas de peajes.

5.1.2 Materiales Peligrosos (Químicos, Explosivos etc.)

Se entiende por materias peligrosas a aquellos elementos sólidos o líquidos que contengan propiedades explosivas inflamables, asfixiantes, corrosivas, radiactivas y que en general puedan atentar contra la salud de los seres humanos y la preservación del medio ambiente. Para este tipo de elemento se procederá como se indica a continuación:

- Identificar lugar: Kilómetro, Calzada (Orientación y Sentido), Sector
- Informar a equipos de emergencia, Carabineros, Bomberos, Ambulancia, Emergencias Químicas, Supervisor de Ruta.
- Despachar móvil de patrullaje y equipo de emergencia de la Sociedad Concesionaria.
- Informar de inmediato al Jefe de Atención al Usuario.
- Instruir al personal asistente para que identifique la carga rotulada.
- Transmitir a los equipos de emergencia toda la información que se va obteniendo de la guía de respuesta en caso de Emergencia.
- En anexo N° 1, se encuentra resumida la clasificación de las sustancias peligrosas y sus efectos.
- La Central de Emergencia estará en comunicación permanente con los móviles en terreno informando y asesorando sobre las acciones que se van tomando.

5.1.3 Colisiones y choques

Si los vehículos involucrados en un accidente, evento o siniestro están en condiciones de transitar y si Carabineros así lo permite, estos deben ser desplazados hacia la berma, con el objeto que no produzcan congestiones innecesarias o cortes de tránsito.

Si los vehículos involucrados no están en condiciones de ser desplazados por sus propios medios, en consulta con Carabineros deben ser sacados de la calzada

con la grúa correspondiente; esto se realiza siempre y cuando no haya personas fallecidas. Si es así se debe esperar las instrucciones legales que corresponden y en este caso el patrullero deberá mantener las condiciones de aislamiento del sector.

5.1.4 Atropellos

- Comunicar de inmediato a Carabineros
- Aislar el sector y señalizar.
- Realizar la operación que corresponda; estrangular calzada, aislar berma, etc.
- El patrullero deberá tomar todos los antecedentes de rigor
- Informar a organismos competentes para este tipo de caso.

5.2 Deberes del Patrullero:

5.2.1 Comunicación con la Central

Es responsabilidad del patrullero mantener informada a la Central de Emergencia y a través de ésta o directamente, al Supervisor de Ruta y Jefe de Atención al Usuario, de todo lo ocurrido durante su turno.

Para ello, el patrullero deberá comunicar a la Central de Emergencia el evento de riesgo detectado, entregando toda la información que le sea solicitada, tal como:

- Calzada (Oriente o Poniente).
- Kilómetro exacto
- Condiciones de la Ruta
- Dirección Sur o Norte
- Estado de la Señalización a 500 mts. del punto del Accidente
- Tipo de Vehículo involucrado (Camión, Auto, Bus, etc.)
- Características del lugar (puente, cuesta, terraplén, tipo de curva, etc.)
- Tipo de Accidente, tales como:
 - ✓ Derrame de sustancias Peligrosas.
 - ✓ Volcamiento.
 - ✓ Choque.
 - ✓ Colisión.
 - ✓ Atropello.
 - ✓ Otros (con el mayor detalle posible).

5.2.2 Procedimientos Normales del Patrullero

A continuación se describen algunas funciones que debe cumplir el patrullero:

5.2.2.1. Inspección Rutinaria

- Inspeccionar el Flujo vehicular (condiciones de tránsito).
- Vigilar el estado de la calzada.
- Estar atento al estado de la carpeta de rodado y su limpieza
- Revisar periódicamente la señalización tanto de tránsito normal como de obras.
- Revisar las instalaciones y equipos de la infraestructura vial concesionada.
- Retiro de animales y de cualquier otro elemento que pudiere entorpecer el normal tránsito en la calzada, efectuando las denuncias correspondientes en Carabineros.
- Cercos y cierros en mal estado, con la finalidad de solicitar al propietario su reparación, sin perjuicio de las acciones que anticipadamente deba asumir la Concesionaria, para prevenir accidentes de tránsito.
- Postes SOS, verificando su estado físico y comunicación con la Central de Emergencias. Si observare alguno dañado o con parte de su electrónica sustraída, deberá efectuar personalmente la denuncia en Carabineros, sin perjuicio de comunicarle a la Central de Emergencias, Supervisor de Ruta y Jefe de Atención al Usuario.
- Inspeccionar todo lo referente al ámbito de control de la Concesionaria en el tramo de la ruta, como por ejemplo:
 - ✓ Puentes
 - ✓ Taludes
 - ✓ Pasos Inferiores y Superiores
 - ✓ Obras de Arte
 - ✓ Iluminación

5.2.2.2. Observación de condiciones en la Ruta:

El patrullero tiene el deber de informar a la Central de Emergencia de toda situación anormal que cambie las condiciones de tránsito y tomar los resguardos de rigor:

Situaciones anormales que cambian las condiciones del Tránsito:

- Accidente en la ruta
- Vehículos con problemas mecánicos, tránsito de peatones.
- Animales sueltos
- Basura en el Área de Concesión.
- Manifestaciones en el Área de Concesión.

- Accidentes provocados por causas naturales o por terceras personas que realicen trabajos sin la autorización y señalización adecuada.
- Accesos no regulados.
- Cruces de peatones no regulados.
- Instalación de comercio no autorizado en las bermas, en las Áreas de servicio, en los estacionamientos, en las Áreas de Control y en las Plazas de Peaje.
- Iluminación defectuosa.
- Vehículos con conductores en estado de ebriedad.
- Circulación de camiones sobredimensionados por la ruta concesionada y/o con carga peligrosa, sin la debida autorización.
- Circulación de maquinaria agrícola, de construcción o de grandes dimensiones.
- Circulación de vehículos a tracción animal.
- Destrucción o robo de señalización, defensas camineras, rejas de pasarelas, cierres perimetrales, etc.
- Cualquier situación o circunstancia que a juicio del Patrullero, en conocimiento de la legislación vigente, pueda dificultar el normal tránsito en la Ruta.

5.2.2.3. Condiciones de la Infraestructura:

El Patrullero deberá observar la existencia de un cambio de la condición natural de la infraestructura vial, que puede ser:

- Condiciones operativas de puentes.
- Condición de los Pasos Inferiores y Superiores.
- Estado del pavimento
- Baches y grietas
- Hoyos
- Inundaciones
- Deformación o asentamientos
- Estado de los taludes
- Estado de las obras de arte (condiciones del paso de las aguas)
- Estado de los sifones
- Condiciones de canales y ríos que cruzan o van paralelo a la ruta.
- Revisar estado de sus cauces.
- Condiciones de las bermas
- Estado de cercos y cierres perimetrales.
- Condiciones de atravesos y paralelismos de la ruta.
- Condiciones de la postación en la ruta.

5.2.2.4. Condiciones de Limpieza y Paisaje en la Faja Fiscal

El Patrullero deberá monitorear las condiciones de limpieza de la Concesión, controlando:

- Acopio de desechos domiciliarios.
- Acopio de desechos industriales.
- Acopio de desechos sólidos.
- Estado del paisajismo (áreas verdes).
- Condiciones de las áreas arboladas (bosques, etc.)

5.2.2.5. Elemento extraño sobre la vía (piedras, fierros u otros).

Al observar elementos extraños sobre la vía, el patrullero tiene el deber de retirar dicho elemento de modo de evitar posibles situaciones de riesgo. Para ello, deberá actuar de acuerdo al siguiente listado:

- Estacionarse de forma segura.
- Asegurarse de portar todos sus elementos de protección
- Recoger el elemento y depositarlo en una bolsa o donde corresponda y luego dejarlo en un vertedero autorizado a través del tramo.
- Si el elemento encontrado es un líquido o un combustible como aceite, petróleo o bencina, primero procederá a tirar tierra con una pala y si lo amerita solicitar a la Central de Emergencias la presencia del personal de mantenimiento vial, previa evaluación del Jefe de Atención al Usuario.
- Al solicitar la intervención del equipo de mantenimiento, indicar claramente kilometraje y sentido de la calzada en donde está la situación.
- Se debe dejar registro de todas las labores en el Libro de Novedades.
- Tratándose de elementos contundentes (palos, fierros, etc.) que pudieran haber ocasionado un daño a algún usuario, dejará constancia en la Unidad o Destacamento de Carabineros más cercano, requiriendo folio y línea del libro de guardia donde quedó estampada, entregándolo a la Central de Emergencias que lo registrará en su informe de novedades diario.

5.2.2.6. Vehículo detenido al costado de la calzada

Al observar vehículos detenidos sobre la berma, el patrullero deberá:

- Estacionarse de forma segura detrás del vehículo detenido.
- Verificar que las balizas se encuentren encendidas
- Asegurarse de portar todos sus elementos de protección
- Acercarse al vehículo detenido
- Saludar y presentarse como funcionario de la Concesionaria.
- Preguntar el motivo de la detención
- Dar la información necesaria, sea propia u obtenida a través de la Central de Emergencias o invitarlo a visitar el área de servicio más cercana donde podrá descansar

En caso que el vehículo se encontrase con algún tipo de avería, el patrullero deberá:

- Ver si el vehículo se puede trasladar hacia la berma o al lugar más seguro posible.
- Señalizar el área con conos. Si está en zona de curva, pendiente, cima, puente o enlace, extremar las medidas preventivas, requiriendo esquema de señalización que se aplicará antes del inicio de la curva.
- Estando el vehículo asistido imposibilitado de continuar su marcha, solicitará a la Central de Emergencias el apoyo de un camión plataforma o camión grúa, según sea el caso, para trasladarlo hasta un lugar seguro que puede ser un área de servicio o la ciudad más cercana ubicada entre el lugar del accidente y el área de servicio.
- Estando solo y en espera de otro móvil de apoyo, inmediatamente se ubicará, por lo menos, a 300 metros detrás del vehículo siniestrado, con balizas encendidas, destinado a alertar a los demás usuarios que circulen por allí.

5.2.2.7. Colisión y choque de vehículos

En caso que el Patrullero deba asistir un accidente o choque, el actuar del patrullero dependerá si en el lugar del accidente se encuentre o no Carabineros. A continuación se detalla el procedimiento para cada caso:

Sin presencia de Carabineros:

- Aislar el sector, señalizando correctamente, según sea la situación establecida.
- Normalizar rápidamente el tránsito según las condiciones que se originen, enangostando la calzada, aislando u otro.
- Alertar al usuario y a los equipos de emergencia que se encuentren en el lugar, si existiese la posibilidad de emanaciones de gases,

aislando el sector en un radio mayor al habitual, esto es como mínimo un radio 200 metros.

- Si existiesen personas heridas, no intervenir hasta que llegue el servicio de rescate. Acondicionar un lugar para albergar a las personas que no hayan sufrido daños o daños menores, con el objeto de esperar la llegada de los servicios de urgencia.
- Habiendo heridos siempre debe concurrir la ambulancia de la Concesionaria, para lo cual, a través de la Central de Emergencias y en trayecto, se tomará contacto con el médico de turno del hospital que corresponda, solicitando su autorización para que en caso que no concurra SAMU u otra ambulancia de algún centro asistencial, nuestra ambulancia pueda trasladar a los heridos.
- Tener presente siempre que nuestras Concesionarias cuentan con un médico asesor propio, quien está para apoyar y dirigir las labores sanitarias, cuyo asesoramiento se hará a través de la Central de Emergencias.
- Minimizar las posibilidades de mayor riesgo, si existiesen personas atrapadas en los móviles, evitando incendios, emanaciones de gases. En ningún caso intervenir sobre la persona atrapada, puesto que esto lo deben hacer los profesionales que el caso requiere.
- Dar instrucción al equipo de grúa para que retire el o los vehículos involucrados (sólo si las personas participantes han resultado ilesas) y trasladarlos al punto más cercano de estacionamiento.
- Limpiar la carpeta de rodado de elementos que provoquen peligro al usuario, petróleo, aceite, resto de materiales, etc.
- Inspeccionar el lugar en busca de pertenencias de los usuarios del o los vehículos siniestrados y entregarlos posteriormente, en custodia a Carabineros, levantando un acta de entrega.
- Retirar todos los elementos empleados en el rescate y aislamiento de la zona.
- Restablecer las condiciones normales de tránsito siempre y cuando la infraestructura no haya sido afectada.
- Señalar el sector para que el Jefe de Conservación y Mantenimiento determine qué hacer, al existir daños a la infraestructura propia.
- Reponer, en su base, todos aquellos elementos gastados en el accidente, extintores, pilas, baterías, arena, elementos del botiquín, etc.
- Todas las medidas mencionadas deberán ser realizadas en coordinación con la Central de Emergencia.
- Comunicar, a la central de emergencia todos los datos relevantes referentes a accidentes o asistencias realizadas durante el turno.

Con presencia de Carabineros:

El patrullero debe ponerse a disposición del personal de Carabineros que haya concurrido al lugar, colaborando con lo que esa autoridad requiera y además debe considerar todo lo dicho en el ítem anterior, prevaleciendo, en todo caso lo dispuesto por el personal policial.

5.2.2.8. Equipamiento:

Para la realización del patrullaje en su labor de detección y prestación de asistencia a los usuarios, y cumpliendo con lo establecido en las bases de licitación, el vehículo tipo furgón contará con los siguientes elementos:

- Balizas fijas.
- Conos reflectantes, set de señales camineras, balizas o semáforos portátiles.
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiador, etc.
- Implementos para limpieza y despeje de la carretera.
- Bidón para bencina.
- Bidón para petróleo.
- Bidón para agua.
- Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (Mín. 6 Kg.).
- Si la situación así lo requiere, se solicitará señalización dinámica de mensajes variables para informar a los usuarios de situaciones particulares de la ruta.

Será responsabilidad del Patrullero verificar al inicio de cada turno el correcto estado y funcionamiento de este equipamiento.

5.2.3 Procedimientos Especiales del Patrullero

5.2.3.1. Animales sueltos en la vía:

En caso de presencia de animales sueltos en la vía, el Patrullero deberá actuar de acuerdo a lo indicado a continuación:

- Retirar el animal de las vías, debiendo considerar que puede estar en las pistas de circulación o en la faja fiscal, ingresándolo a un predio cercano.
- Indagar la probable procedencia al saber a que tipo pertenece, de acuerdo a la crianza que tienen los vecinos.
- Verificar hasta 300 metros al sur y norte, si existen cercos en mal estado, para determinar de donde podría haber salido.
- Junto a las pruebas recogidas, concurrir a Carabineros y dejar constancia detallada de lo sucedido y lo que se hizo como Sociedad

- Concesionaria, haciendo constar su probable procedencia, agregando el estado de cercos.
- Solicitar folio, párrafo y Unidad o Destacamento de Carabineros, dejando escrito lo realizado en el Libro de Novedades.
 - Transmitir esos datos a la Central de Emergencias que lo estipulará en el Informe de Novedades.
 - Cuando, a pesar de las diligencias realizadas por el patrullero, no se haya logrado establecer la procedencia o propietario del animal, el Jefe de Proceso desarrollará junto a su personal, todas las acciones necesarias tendientes a determinarla, tratándose de caballares, vacunos, ovinos, porcinos, caprinos u otros que por su real tamaño, necesariamente revisten una alta peligrosidad para los usuarios de nuestras vías.
 - Habiéndose establecido propiedad y/o procedencia, entregará los antecedentes a Carabineros y les requerirá la denuncia respectiva a los tribunales de justicia.
 - A través de la lectura, el Jefe de Atención al Usuario determinará si solicita o no, transcripción de Constancia Certificada ante Carabineros.

5.2.3.2. Cercos en mal estado o portones abiertos:

Detectándose sectores con falta de cercos, deterioro de estos o portones abiertos, el patrullero debe informar a la Central de Emergencias lo siguiente:

- Km. exacto con 3 decimales y lado Ruta (Ej.: 654,876 lado oriente)
- Largo en metros del sector con falta de cerco o deterioro de éste.
- Tipo de cerco.
- Nombre propietario u ocupante del predio.
- Dirección de recibo de correspondencia
- Teléfono
- Transmitir esos datos a la Central de Emergencias, que lo estipulará en el Informe de Novedades diarias que le es enviado al Jefe de Atención al Usuario.
- Se hace denuncia a Carabineros en contra del propietario u ocupante
- Se deberá ratificar la denuncia ante el tribunal correspondiente una vez citados los denunciados.
- Mensualmente, el Jefe de Atención al Usuario preparará carta para firma del Gerente de Explotación y dirigida al Comisario de Carabineros del sector, con copia al Jefe Conservador y JAUS, a través de la cual se le comunica de aquellos sectores con cercos en mal estado o falta de éstos y se le solicita ejercer atribuciones que la ley le confiere y denunciar al propietario u ocupante, por infracción al artículo 165, N° 11, de la Ley de Tránsito N° 18.290.

- Con igual periodicidad, prepara carta dirigida a los propietarios u ocupantes ya identificados, solicitándoles reparen o repongan su cerco de acuerdo a la ley 18.290. (Carta tipo anexo N° 2). Esta carta deberá ser acompañada por una fotocopia de la sentencia judicial del tramo Talca – Chillán, donde se deja clara la responsabilidad de los dueños de los animales en caso de accidentes en las carreteras.

6.- FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

6.1 Ficha de asistencia:

Corresponde su confección sólo al personal de la Central de Emergencias y tiene por finalidad, registrar en forma escrita de puño y letra, todos aquellos requerimientos que soliciten los usuarios o los que encuentren los conductores durante sus patrullajes en la ruta, más la actuación y resultado que le ha correspondido a la Concesionaria.

Estas fichas, llevarán un N° correlativo mensual que comenzará a las 00:00 horas del día 1° y terminará a las 24:00 horas del último día del mes, iniciándose en cada período con el N° 1.

Anexo N° 3.

6.2 Talonario de asistencia:

Es aquel documento numerado, impreso en duplicado y papel autocopiativo, cuyo uso y confección corresponde a los conductores de patrullas y grúas más los paramédicos de las ambulancias, el cual certifica la atención in situ otorgada al usuario, quien mediante su identificación y firma, certifica haber recibido (o no), servicio a su entera satisfacción y nos desliga de posibles responsabilidades futuras.

Su llenado se hace de acuerdo a la información otorgada por aquel personal que atiende el requerimiento, sea patrulla, grúa o ambulancia.

El original se entrega al usuario y la copia queda en el talonario.

Anexo N° 4.

6.3 Ficha de accidentes:

Corresponde su confección sólo al personal de la Central de Emergencias y tiene por finalidad, registrar en forma escrita de puño y letra, todos aquellos accidentes de tránsito ocurridos en la ruta concesionada que afecten a los usuarios.

Su llenado se hace de acuerdo a la información otorgada por aquel personal que atiende el requerimiento, sea patrulla, grúa o ambulancia.

Estas fichas, llevarán un N° correlativo mensual que comenzará a las 00:00 horas del día 1° y terminará a las 24:00 horas del último día del mes, iniciándose en cada período con el N° 1.

Anexo N° 5.

6.4 Libro de novedades:

Corresponde a un libro de actas de 200 folios que tendrá individualmente cada patrulla, camión grúa, camión plataforma y ambulancia, cuya finalidad es que el conductor registre en forma ordenada y por horario, todos los eventos que ocurren, realiza o acude durante su servicio.

Sus anotaciones deberán ser coincidentes con los datos que entregue a la Central de Emergencias.

Su apertura y forma de llevar, será anexada al final de este documento.

La revisión de éstos será efectuada por el respectivo Supervisor de Ruta, con lápiz rojo, dejando constancia de las observaciones que encuentre y las correcciones hechas al conductor o paramédico, de tal manera que no se repitan.

Anexo N° 6.

6.5 Trazabilidad:

Importante resulta que de todos estos documentos mencionados, exista una relación comprobable y perseguible entre sí, por lo que debe procederse de la siguiente manera:

- Ficha de asistencia: anotar N° del talonario de asistencia y párrafo Libro de Novedades.
- Talonario de asistencia: anotar N° ficha de asistencia y párrafo Libro de Novedades.
- Ficha de accidentes: anotar N° del talonario de asistencia y párrafo Libro de Novedades.
- Libro de Novedades: anotar N° ficha de asistencia y N° del talonario de asistencia, o N° ficha de accidentes, según corresponda.

6.6 Control de Combustibles

Los cupones de combustibles que utiliza este proceso, serán administrados y entregados por los Jefes de Turnos de los 2 troncales, debiendo considerar lo siguiente:

- El Jefe de Turno entregará al conductor respectivo, sólo el talón que debe llevar al servicentro.
- Antes de dárselo, previa verificación personal, de puño y letra anotará: fecha, kilometraje, vehículo, patente, tipo de combustible. En el recuadro móvil, escribe el turno. Ahí recién se lo pasa al chofer.
- Una vez que regresa de cargar combustible, recibirá la guía de despacho, obteniendo de allí la cantidad de litros, el monto y N° de guía. Estas guías quedarán en un archivador, desde donde las rescatará el encargado de confeccionar el informe mensual.
- El Supervisor de Ruta, debe revisar diariamente, las guías y talonarios de combustibles que estarán anotados en el Libro de Novedades.
- El combustible se carga sólo al final de cada turno, siendo obligación ineludible del conductor saliente.

7.- VOCABULARIO HABITUALMENTE USADO EN OBRAS VIALES

7.1 Acera

Parte de una vía destinada al uso de peatones.

7.2 Accidente

Es todo hecho involuntario ocurrido en una vía pública o entregada al uso público, que deja lesiones en las personas y/o daños en las cosas y significa la participación de vehículos.

7.3 Adelantamiento

Maniobra mediante la que un vehículo pasa a otro u otros que circulan en el mismo sentido, traspasando para ello el eje de la calzada.

7.4 Asentamiento o deformación del Pavimento

Es la variación del nivel de la rasante, es perceptible al tránsito vehicular (hundimiento).

7.5 Badén

Configuración cóncava que permite otorgar continuidad a cursos menores de agua, que atraviesan el camino.

7.6 Barandas Alto Impacto

Son las barandas de puentes y pasos.

7.7 Bermas

Superficie que bordea el pavimento de las calzadas; pueden ser pavimentadas, tratadas o simplemente constituidas por grava, chancado o césped. Permiten detenciones ocasionales y ofrecen espacio adicional para maniobras de emergencia.

7.8 Calzada

Superficie que permite el tránsito vehicular con desplazamientos cómodos y seguros. Una calzada está formada por dos o más pistas. La doble vía consta de dos calzadas unidireccionales separadas por una mediana.

7.9 Camino

Vía rural o eje secundario destinado al tránsito de peatones, vehículos y animales.

7.10 Cantoneras

Se ubican en las entradas y salidas de los puentes o pasos y sobre el pavimento, cubriendo las juntas de dilatación de las estructuras. Generalmente son metálicas y están cubiertas por una plancha metálica o plástica (elastomérica).

7.11 Cepa Central

Corresponde a la infraestructura de puentes o pasos y es el elemento intermedio vertical sobre el que descansa la estructura del puente, está ubicada en los estribos.

7.12 Cercos

Corresponde al cierre de la faja fiscal y colinda con predios adyacentes a la vía, generalmente se construyen con postes de madera y alambre púa. En algunos casos pueden disponerse mallas o rejas metálicas.

7.13 Contrafosos

Canales que se disponen sobre el coronamiento del corte, con el fin de evitar la llegada de agua a los taludes de corte de un camino.

7.14 Cruce

Es la unión de una calle o camino con otro, aunque no los atraviese. Comprende todo el ancho de la calle o camino entre los deslindes.

7.15 Cuneta

En calles, el ángulo formado por la calzada y el plano vertical producido por diferencia de nivel entre calzada y acera; en los caminos, el paso lateral de poca profundidad.

7.16 Curva Horizontal

Es el trayecto del camino sobre terreno plano, que progresivamente permite variar la dirección o sentido de los vehículos.

7.17 Curva Vertical

Es el trayecto del camino donde se genera un cambio de dirección con alteración del plano horizontal; permite superar elevaciones o depresiones de la ruta.

7.18 Demarcación de Pavimento

Corresponde a las líneas pintadas que se ubican sobre el pavimento o asfalto y se clasifican en continuas y segmentadas.

7.19 Eje Calzada

Es la línea imaginaria que define el alineamiento horizontal. Generalmente corresponde al centro de la calzada (longitudinalmente).

7.20 Eje o Camino Secundario

Es la vía que intercepta a otra vía de mayor importancia.

7.21 Enlaces

Es la solución vial que permite conectar flujos de tránsito de intersecciones de camino, sin alterar sus flujos propios. Sus elementos principales son: lazos, ramales y pista de trenzado.

7.22 Estribos

Corresponde al elemento estructural extremo de puentes o pasos que contienen a la vía de acceso y sobre el cual descansa la superestructura (vigas del puente).

7.23 Faja Fiscal

Es el área longitudinal que determina la propiedad pública respecto a la privada y en donde se emplaza el camino público. Generalmente está delimitada por cercos o muros a ambos costados del camino.

7.24 Fosos

Canales laterales que se emplazan paralelos al pie de los terraplenes y que permiten el escurrimiento de aguas superficiales.

7.25 Gálibo

Es el espacio disponible para el tránsito normal de vehículos a través de ciertos elementos de interferencia como puentes, túneles, pasarelas, etc. Puede ser

vertical u horizontal.

7.26 Hito

Es un elemento de referencia y que señala un punto importante de la vía; éstos pueden ser divergentes o tubulares y generalmente se instalan en las islas para indicar al usuario las alternativas en el sentido del tránsito.

7.27 Intersección

Área común de calzadas que cruzan o convergen.

7.28 Líneas Continuas

Es la demarcación que se realiza a los bordes de la calzada e indica prohibición de adelantar.

7.29 Líneas Segmentadas

Es la demarcación que generalmente se ubica en el eje de la calzada e indica que está permitido adelantar.

7.30 Mediana

Es el espacio central que separa a dos calzadas unidireccionales.

7.31 Obra de Arte (O.A.)

Son las obras de drenaje que permiten a los cursos naturales de agua, cruzar de un lado a otro de la plataforma del camino. Generalmente son tubos, cajones de hormigón o losas de hormigón (alcantarillas).

7.32 Obra de Paralelismo y Atraviesos de Empresas de Servicio

Corresponden a las instalaciones que realizan las empresas de servicio como electricidad, telefónicas, alcantarillado, agua potable, oleoductos, gasoductos, etc., que pueden ubicarse en la faja fiscal de manera paralela al camino público, en forma aérea o subterránea (atrabiesos).

7.33 Ojos de Gato

Es la pieza reflectante que se instala en las defensas camineras.

7.34 Pasarelas

Es la estructura o paso que permite el tránsito de peatones sobre un camino público.

7.35 Pasos

Permiten conectar vías secundarias que se interceptan con otras vías. Pueden ser inferiores o superiores.

7.36 Paso Inferior o Superior

Es la estructura que permite desnivelar una intersección. Es superior cuando la vía de importancia pasa sobre la vía secundaria e inferior cuando pasa por bajo la vía secundaria.

7.37 Paso para Peatones

Es la senda de seguridad formada por la prolongación imaginaria o demarcada de las aceras, o cualquiera otra zona demarcada para este objetivo.

7.38 Pista de Circulación

Faja demarcada o imaginaria destinada al tránsito de una fila de vehículos.

7.39 Plataforma

Superficie sobre la que se ubican las calzadas, sus bermas, sobreechanos de compactado (S.A.C.) y su mediana.

7.40 Puente

Elemento estructural que permite conectar la vía entre dos puntos extremos, para trasponer cursos de agua activos o secos, o depresiones geográficas naturales.

7.41 Señal de Tránsito

Dispositivos, signos y demarcaciones de tipo oficial colocados por la autoridad con el objeto de regular, advertir o encausar el tránsito.

7.42 Sobrepasar

Maniobra mediante la cual un vehículo pasa a otro u otros que circulan en el mismo sentido, sin traspasar el eje de la calzada.

7.43 Subrasante

Es la superficie que da término al movimiento de tierras de la infraestructura vial y sobre la cual se apoyan las diversas capas que constituyen un pavimento superior, superestructura vial compuesta de bases granulares y el pavimento.

7.44 Tachas

Es un elemento reflectante que se instala sobre el pavimento o asfalto, para demarcar los bordes y eje de calzadas o bandejones.

7.45 Talud

Superficie inclinada con respecto a la horizontal que limita una masa de suelo o roca. Se le denomina talud de corte o talud de terraplén, según el emplazamiento de la plataforma.

7.46 Terraplén

Corresponde a la infraestructura vial que se emplaza entre el terreno natural y la subrasante.

7.47 Tránsito

Desplazamiento de peatones, vehículos o animales por vías de uso público.

7.48 Vehículo de emergencia

Es aquel perteneciente a Carabineros de Chile, Investigaciones, Cuerpo de Bomberos y las ambulancias de las Instituciones Fiscales o establecimientos particulares, que tengan el respectivo permiso otorgado por la autoridad competente.

ANEXOS

- 1.- SUSTANCIAS PELIGROSAS
- 2.- CARTA TIPO CERCOS EN MAL ESTADO.
- 3.- FICHA SOLICITUD ASISTENCIA.
- 4.- TALONARIO ASISTENCIA.
- 5.- FICHA ACCIDENTES.
- 6.- LIBRO NOVEDADES.

ANEXO N° 1.
SIMBOLOS DE PELIGRO

Antes de realizar cualquier trabajo en que se ocupen reactivos químicos, se deben observar los símbolos de peligro asociados a cada producto y tomar las medidas de precaución, que continuación se señalan.

	<p style="text-align: center;">E EXPLOSIVO</p>	<p>Clasificación: Sustancias y preparaciones que reaccionan exotérmicamente también sin oxígeno y que detonan según condiciones de ensayo fijadas, pueden explotar al calentar bajo inclusión parcial. Precaución: Evitar el choque, Percusión, Fricción, formación de chispas, fuego y acción del calor.</p>
	<p style="text-align: center;">F FÁCILMENTE INFLAMABLE</p>	<p>Clasificación: Líquidos con un punto de inflamación inferior a 21°C, pero que NO son altamente inflamables. Sustancias sólidas y preparaciones que por acción breve de una fuente de inflamación pueden inflamarse fácilmente y luego pueden continuar quemándose ó permanecer incandescentes. Precaución: Mantener lejos de llamas abiertas, chispas y fuentes de calor.</p>
	<p style="text-align: center;">F+ Extremadamente inflamable</p>	<p>Clasificación: Líquidos con un punto de inflamación inferior a 0°C y un punto de ebullición de máximo de 35°C. Gases y mezclas de gases, que a presión normal y a temperatura usual son inflamables en el aire. Precaución: Mantener lejos de llamas abiertas, chispas y fuentes de calor.</p>
	<p style="text-align: center;">C Corrosivo</p>	<p>Clasificación: Destrucción del tejido cutáneo en todo su espesor en el caso de piel sana, intacta. Precaución: Mediante medidas protectoras especiales evitar el contacto con los ojos, piel y indumentaria. NO inhalar los vapores. En caso de accidente o malestar consultar inmediatamente al médico!</p>
	<p style="text-align: center;">T Tóxico</p>	<p>Clasificación: La inhalación y la ingestión o absorción cutánea en pequeña cantidad, pueden conducir a daños para la salud de magnitud considerable, eventualmente con consecuencias mortales. Precaución: evitar cualquier contacto con el cuerpo humano. En caso de malestar consultar inmediatamente al médico. En caso de manipulación de estas sustancias deben establecerse procedimientos especiales!</p>

	<p>T+ Muy Tóxico</p>	<p>Clasificación: La inhalación y la ingestión o absorción cutánea en MUY pequeña cantidad, pueden conducir a daños de considerable magnitud para la salud, posiblemente con consecuencias mortales.</p> <p>Precaución: Evitar cualquier contacto con el cuerpo humano, en caso de malestar consultar inmediatamente al médico!.</p>
	<p>O Comburente</p>	<p>Clasificación: (Peróxidos orgánicos). Sustancias y preparados que, en contacto con otras sustancias, en especial con sustancias inflamables, producen reacción fuertemente exotérmica.</p> <p>Precaución: Evitar todo contacto con sustancias combustibles.</p> <p>Peligro de inflamación: Pueden favorecer los incendios comenzados y dificultar su extinción.</p>
	<p>Xn Nocivo</p>	<p>Clasificación: La inhalación, la ingestión o la absorción cutánea pueden provocar daños para la salud agudos o crónicos. Peligros para la reproducción, peligro de sensibilización por inhalación, en clasificación con R42.</p> <p>Precaución: evitar el contacto con el cuerpo humano.</p>
	<p>Xi Irritante</p>	<p>Clasificación: Sin ser corrosivas, pueden producir inflamaciones en caso de contacto breve, prolongado o repetido con la piel o en mucosas. Peligro de sensibilización en caso de contacto con la piel. Clasificación con R43.</p> <p>Precaución: Evitar el contacto con ojos y piel; no inhalar vapores.</p>
	<p>N Peligro para el medio ambiente</p>	<p>Clasificación: En el caso de ser liberado en el medio acuático y no acuático puede producirse un daño del ecosistema por cambio del equilibrio natural, inmediatamente o con posterioridad. Ciertas sustancias o sus productos de transformación pueden alterar simultáneamente diversos compartimentos.</p> <p>Precaución: Según sea el potencial de peligro, no dejar que alcancen la canalización, en el suelo o el medio ambiente! Observar las prescripciones de eliminación de residuos especiales.</p>

Mayor información consultar a las Normas Chilenas NCh2120/1 a la NCh2120/9 "Sustancias Peligrosas Parte 1 a la 9" y NCh382 Of1998 "Sustancias peligrosas - Terminología y clasificación general"

ANEXO N° 2.**Señor****xxx****Km xxx Sector xxx****presente****Ref.: Animales** en las vías por cercos en mal estado.

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto reiterar a usted que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 165 N° 11 de la Ley de Tránsito (Ley N° 18.290), "Los dueños y ocupantes de predios con acceso a las vías públicas deberán mantener en buenas condiciones los cercos y puertas para evitar la salida de ganado".

El mismo cuerpo legal establece que "no se podrá efectuar arreo de animales por caminos nacionales sin contar con permiso previo de la autoridad competente", es decir, de Carabineros de Chile.

La mención de dicha disposición obedece particularmente a que hemos detectado en la faja fiscal de la Ruta 5 Sur, la presencia de animales provenientes de su predio, ya sea porque se han salido atravesando cercos en mal estado, puertas abiertas o por haber sido arreados para pastar en la faja fiscal. Situaciones como las expuestas, pueden ocasionar accidentes de insospechadas consecuencias, debiendo usted asumir, en tales circunstancias, la responsabilidad que conforme a la ley corresponda.

Con la finalidad de evitar la ocurrencia de situaciones como las descritas en el párrafo precedente, esta Sociedad Concesionaria le solicita su máxima atención toda vez que existan deterioros en los cercos o puertas de su propiedad, casos en los que le solicitamos su urgente reparación y/o reposición, junto con mantener las puertas y accesos cerrados a fin de impedir la salida de animales a la Ruta 5 Sur.

En caso de no efectuarse por Ud. las reparaciones necesarias, la Sociedad Concesionaria se verá en la necesidad de reparar y/o reponer los cercos, reservándose el derecho de iniciar todas las acciones legales y judiciales que el caso amerite.

A la espera de una favorable acogida de la presente, le saluda atentamente,

GERENTE DE EXPLOTACION.

ANEXO N° 3

FICHA SOLICITUD DE ASISTENCIA N° _____ /																	
TIPO DE LLAMADO					FECHA												
<input type="checkbox"/> 393 911 <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>N°</th> <th>KM</th> <th>N/S</th> <th>S/N</th> <th>ENLACE</th> <th>SECTOR</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>					N°	KM	N/S	S/N	ENLACE	SECTOR							/ /
N°	KM	N/S	S/N	ENLACE	SECTOR												
<input type="checkbox"/> Poste SOS <input type="checkbox"/> Patrullaje <input type="checkbox"/> Vías (peaje)					<input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> ASG <input type="checkbox"/> Telef. Peajes <input type="checkbox"/> Carabineros												
SOLICITUD DE ASISTENCIA			N° PERSONAS INVOLUCRADAS														
<input type="checkbox"/> ACCIDENTE <input type="checkbox"/> PANNE <input type="checkbox"/> INCENDIO <input type="checkbox"/> P. AUXILIOS <input type="checkbox"/> OTROS			Heridos <input type="checkbox"/> Muertos <input type="checkbox"/> Leves <input type="checkbox"/> M. Graves <input type="checkbox"/> Graves <input type="checkbox"/>														
VEHICULOS INVOLUCRADOS																	
Vehículo 1			Vehículo 2														
TIPO	_____	TIPO	_____														
MARCA	_____	MARCA	_____														
PATENTE	_____	PATENTE	_____														
COLOR	_____	COLOR	_____														
CARGA	_____	CARGA	_____														
PAT. CARRO	_____	PAT. CARRO	_____														
PESO	_____	PESO	_____														
OTROS	_____	OTROS	_____														
IDENTIFICACION DE USUARIOS																	
Vehículo 1																	
NOMBRE	_____																
RUT	_____																
EDAD	_____																
DOMICILIO	_____																
CIUDAD	_____																
FONO	_____																
TELEFONO	_____																
E. SALUD	_____																
Vehículo 2																	
NOMBRE	_____																
RUT	_____																
EDAD	_____																
DOMICILIO	_____																
CIUDAD	_____																
FONO	_____																
TELEFONO	_____																
E. SALUD	_____																
PROCEDIMIENTO MOVILES CONCESIONARIA																	
_____ _____ _____ _____																	
OBSERVACIONES																	
_____ _____ _____ _____																	
MÓVILES EXTERNOS Y OTROS																	
Carabineros	_____																
Bomberos	_____																
Samu	_____																
Grúa	_____																
Otros	_____																
Prensa	_____																

Desvíos, Cortes de Tránsito y Alteraciones de Flujo

Tipo	Motivo	Kilómetros		Pistas		Horas		Sentido	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	N-S	S-N

Tipo de Evento	Motivo
1 Angostamiento	1 Accidente
2 Corte Total	2 Vehículo en Panne
3 Corte Parcial	3 Obstáculo en Vía
4 Alternado	4 Trabajos en la Vía
	5 Otros

PASAJEROS
Vehículo 1

Nombre	Rut	Edad	Domicilio	E. Salud

Vehículo 2

Nombre	Rut	Edad	Domicilio	E. Salud

DAÑOS INFRAESTRUCTURA

Cant.	Item	Ubicación
1		
2		
3		
4		

DATOS POLICIALES

<input type="checkbox"/> Parte	_____	Un. Carabineros	_____	Fecha	_____
<input type="checkbox"/> Denun.	_____				
<input type="checkbox"/> Const.	_____	Efectuado por	_____	Fecha Citación	_____
Folio	_____				
Párrafo	_____	Derivado a	_____	Hora	_____


FICHA SINIESTRO	
Nº	
FECHA	
RDA	
RDR	

ENCUESTA CALIDAD	SI	NO
FECHA		
NOMBRE ENCUESTADOR		
FIRMA		

FUNCIONARIO	Nombre y Apellidos	Firma
Operador S.O.S.		
Asistente atención al usuario	Marlene Müller	

TALONARIO ASISTENCIA
FOLIO Nº: _____

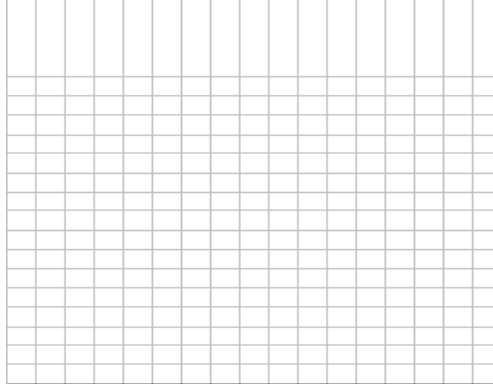
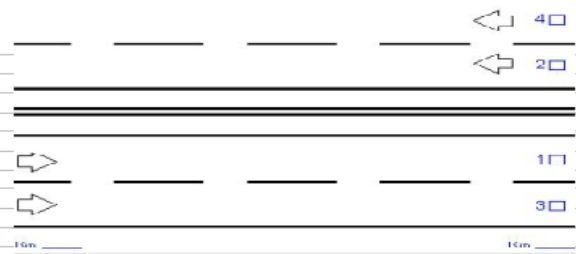
ANEXO N° 4

 Ruta de la Araucanía <small>SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.</small>		ASISTENCIA AL USUARIO SERVICIO GRATUITO													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">HORA INICIO</td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">HORA TERMINO</td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>	HORA INICIO		HORA TERMINO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">DIA</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">/ /</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">KM SENT</td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>	DIA	/ /	KM SENT		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">FUNCIONARIO</td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">MOVIL</td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>		FUNCIONARIO		MOVIL	
HORA INICIO															
HORA TERMINO															
DIA															
/ /															
KM SENT															
FUNCIONARIO															
MOVIL															
1. USUARIO		N°													
NOMBRE: _____		CELULAR: _____													
DOMICILIO: _____															
2. VEHÍCULO															
MARCA: _____		TIPO: _____													
PATENTE: _____		COLOR: _____													
3. MOTIVO DE LA ASISTENCIA PRESTADA															
<input type="checkbox"/> DESPERFECTO MECANICO _____															
<input type="checkbox"/> ACCIDENTE _____															
<input type="checkbox"/> OTROS _____															
4. SERVICIO PRESTADO															
DETALLE _____ _____ _____															
5. ACEPTACIÓN															
DECLARO QUE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SOCIEDAD CONCESIONARIA, SEGÚN LO SEÑALADO EN LOS PUNTOS ANTERIORES, SE EFECTUÓ A MI ENTERA SATISFACCIÓN.															
FIRMA _____															
RUT _____															
6. NO ACEPTACIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIO															
DECLARO QUE BAJO MI RESPONSABILIDAD, NO ACEPTO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA OFRECIDOS POR LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.															
FIRMA _____															
RUT _____															
7. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS															
_____ _____ _____															
FSA N° _____															

ANEXO N° 5

FICHA REGISTRO DE ACCIDENTES										Concesión:		N° Acc.del mes							
DIA	MES	AÑO	Hora		Minuto		Troncal: 1		Ramal:										
										Kilómetro: , .									
GRADO DE MAGNITUD (Si se marca 1 o mas Alternativas de este cuadro, esta ficha DEBE ser enviada a la brevedad a la I.T.F.)																			
Victimas fatales																			
Corte de Tránsito mayor a 1/2 hora			Hora Inicio Corte			Hora Termina Corte													
Afecto a más de 1 pista de la vía			By Pass: Si			Nu													
TIPU DE ACCIDENTE																			
Colisión:			Choque c/ Objeto:			Choque con otro Vehículo Detenido:													
Atropelo	10	Frontal	31	Frontal	51	Fronte/Frente	61	Lado/Posterior	66										
Caída	20	Lateral	32	Lateral	52	Fronte/Lado	62	Posterior/Frente	67										
Volcadura	60	Por Alcance	33	Posterior	53	Fronte/Posterior	63	Posterior/Lado	68										
Incendio	70	Perpendicular	34			Lado/Frente	64	Posterior/Posterior	69										
Otro Tipo	99	Impacto con animal	40			Lado/Lado	65												
UBICACIÓN RELATIVA																			
Cruce con Semáforo Funcionando			01	Tramo de Vía Recta			11	Enlace a Nivel			21								
Cruce con Semáforo apagado			02	Cruce de Vía Curva Horizontal			12	Enlace a desnivel			22								
Cruce regulado por carabineros			03	Cruce de Vía Curva Vertical			13	Acceso no Habilitado			23								
Cruce con Señal "Pare"			04	Acera u Berma			14	R.L. Landa			24								
Cruce con Señal "Ceda el Paso"			05	Puente			15	Plaza de Peaje			25								
Cruce sin Señalización"			06					Otros no Considerados			99								
CONDICIONES DEL ENTORNO (CALZADA AFECTADA)																			
Punto Duro:			C/Defensa	10	S/Defensa	11	No existe	12	CONCURRENCIA										
Defensas Camineras:			Mediana	20	Lateral Izq	21	Lateral Der.	22	No Existe	23	Carabineros	01							
Desnivel en la taja:			Existe C/Prot.	30	Existe S/Prot.	31	No existe	32	Ambulancia			02							
Estado de la vía:			Buena	40	Regular	41	Mala	42	N/A	43	Bomberos	03							
Trabajos en la vía:			Si	50	Nu	51				Operadora	04								
Bandereó:			Si	60	No	61				I. T. E.	05								
Velocidad Maxima del sector:			0 - 50	70	50 - 00	71	00 - 100	72	100 -120	73									
CONSECUENCIAS																			
N° Muertos:			N° Graves:			N° Menos Graves:			N° Leves:			N° Ilesos:							
Conductores			10	Conductores			20	Conductores			30	Conductores			40	Conductores			50
Pasajeros			11	Pasajeros			21	Pasajeros			31	Pasajeros			41	Pasajeros			51
Peatones			12	Peatones			22	Peatones			32	Peatones			42	Peatones			52
CONDICIÓN CALZADA																			
ESTADO VISIBILIDAD			Luminosidad			Estado Atmosférico			Luz Artificial										
Seca			01	Con Aceite			06	Diurna			01	Despejado			01	Apagada			01
Húmeda			02	Escarcha			07	Nocturna			02	Nublado			02	Encendida suficiente			02
Mojada			03	Gravilla			08	Amanece			03	Lluvioso			03	Encendida insuficiente			03
Con barro			04	Otros			09	Atardece			04	Llovizna			04				
Con Nieve			05									Nebulina			05				
												Nieve			06				
VEHICULOS PARTICIPANTES (ver codigos al reverso)																			
Id.	Tipo	Serv	Manio	Cons	Vía	Patente	Marca						ORIGEN PROBABLE						
A													Falla Humana			01			
B													Falla Mecánica			02			
C													Reventón de neumático			03			
D													Peatón en la vía			04			
E													Animal u obstáculo en la vía			05			
F													Pavimento resbaladizo			06			
G													Carga mal estibada			07			
H													Condición climática			08			
I													No definida			09			
DINAMICA DEL ACCIDENTE:																			

Nombre	Edad	Domicilio	Consecuencia				Daños ocasionados
			M	G	MCI	I	

FOTO DEL ACCIDENTE

DIAGRAMA

CODIGOS

Tipo:	Servicios:	Maniobras:	Consecuencia:
01 Bus/Taxibus	01 Carabineros	01 Viaja derecho por vía	01 Con Daños
02 Minibus	02 Fiscal	02 Vira Derecha Hacia Vía	02 Sin Daños
03 Trolebús	03 Particular	03 Vira Izquierda Hacia Vía	
04 Automóvil	04 Trans. Escolar	04 Adelanta en Vía	
05 Camioneta	05 Taxi Básico	05 Detenido/deteniéndose en Vía	
06 Jeep	06 Taxi Colectivo	06 Retrocede en Vía	
07 Camión simple	07 Bomberos	07 Vira en "U" en Vía	
08 Camión c/remoque	08 Ambulancia	08 Entra a Vía	
09 Tractu-Camión	09 L. Colectiva Urbana	09 Sale a Vía	
10 Tractu-Camión c/semiremolque	10 L. Colectiva Rural	10 Estac. en Calzada de Vía	
11 Furgón	11 L. Interprovincial	11 Estac. en Derrama de Vía	
12 Ambulancia	12 L. Internacional	12 Cambia de Pista en Vía	
13 Carro Bomba	13 Carga Normal	13 Reinicia Marcha en Vía	
14 Motocicleta	14 Carga Peligrosa	14 Cruzando la Vía	
15 Bicicleta	00 Otros	15 Frena en Vía	
16 Tracc. Animal		99 Otros	
17 Maq. Agrícola			
18 Maq. Muv. Tierra			
19 FF.CC.			

ANEXO N° 6

Novedades del servicio de segundo patrullaje de la PV-2, correspondiente al día viernes 22 de Septiembre de 2006.	
=====	
08:00 hrs. Recepción	1
	Al conductor Luis Ramírez Subiabre, conforme a la entrega que me hace más la planilla de inventarios, dejando constancia que el neumático derecho delantero se encuentra desgastado.
	Quepe, Septiembre 22 de 2006.
	FIRMA
	FIRMA
	Luis Ramírez Subiabre
	Carlos Devia Muñoz
	=====
08:10 horas. Salida	2
	Desde el Km 693 en dirección al sur. Reporto a la central desde el poste SOS XXX Km.XXX S/N, recibiendo XXXXXXXX.
	=====
08:30 horas Enlace	3
	Del enlace XXX, sin novedad. Reporto a la central desde el poste XXX Km. XXX N/S, recibiendo Michel Serón
	=====
08:45 horas Revisión	4
	De la pasarela peatonal XXX, sin novedad. Reporto a la central desde el poste SOS XXX Km. XXX N/S, recibe XXXXXXXX.
	=====
08:55 horas Reporte	5
	Desde el poste SOS 37 Km. 714 a la central de emergencias, recibiendo Frank Langer las revisiones antes indicadas.
	=====
09:10 horas Recorrido	6
	Desde el Km. 718 retorno hacia el norte.
	=====
09:30 horas Sumideros	7
	Retiro basura acumulada desde el sumidero ubicado en el Km. XXX. Reporto a la central desde el poste XX Km. XXX, recibiendo Michel Serón
	=====
10:00 horas. Peaje	8
	Me constituyo en el lateral Temuco Sur, entrevistándome con la peajista XXX, sin novedad. Reporto a la central desde el poste XX Km. XXX N/S, recibiendo XXX
	=====
10:15 horas Recorrido	9
	Del by-pass Temuco en dirección al norte.
	=====
10:40 horas Pantallas acústicas	10
	Reviso las del by-pass Temuco, sin novedad. Reporto a la central desde el poste SOS 174, Km. 677, recibiendo Ximena Silva.
	=====
11:00 horas Animales	11
	Retiro 3 vacunos que estaban en la berma del Km. XXX S/N y los ingreso hacia un predio ubicado en el mismo sector. Este predio corresponde a XXXX, domiciliado en XXXXX. Concurro a la Tenencia Gorbea, dejando constancia en el folio XXX, párrafo XXX, del libro de guardia. Recibe Frank