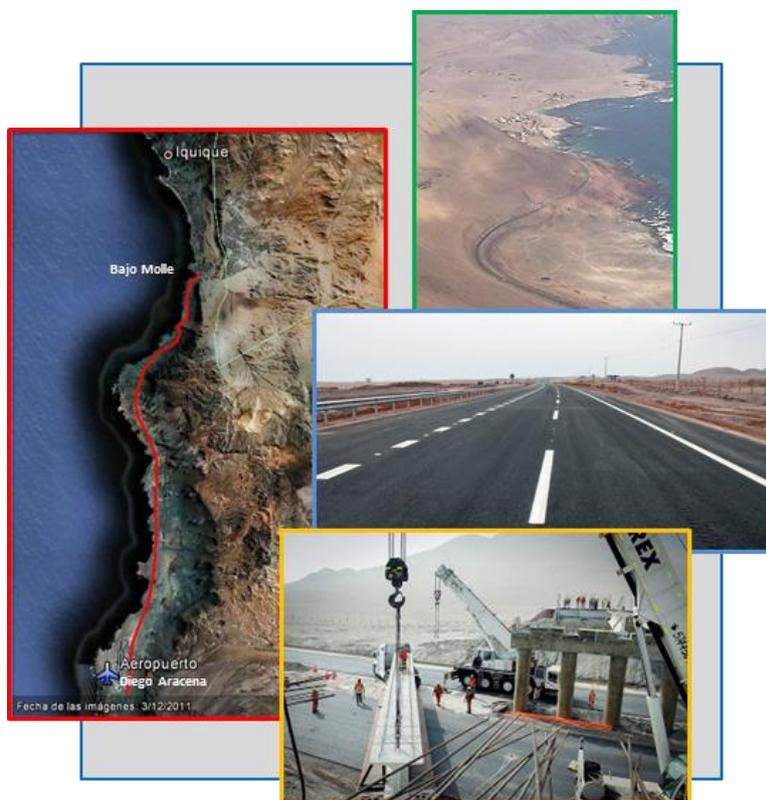




**GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS**

**PROYECTO
CONCESIÓN ALTERNATIVAS DE ACCESO A IQUIQUE
REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**



REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN	FIRMA APROBACIÓN VERSIÓN 0	
		GERENTE GENERAL SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTAS DEL DESIERTO S.A	INSPECTOR FISCAL
0	LDO N° 149 10.09.2014	NICOLE NAVARRO ESTAY	MARCO GONZALEZ BARAONA

INDICE**Contenido**

1. PRELIMINAR.....	8
1.1. GLOSARIO.....	8
1.2. NORMAS GENERALES.....	11
1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO.....	11
1.2.2. DESTINATARIO	11
1.2.3. ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN	11
1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.....	12
1.2.5. VIGENCIA.....	12
1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO	13
1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO.....	13
1.3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	14
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	14
2. DEL USUARIO	15
2.1. DERECHO DEL USUARIO.....	15
2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS	15
2.1.2. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	15
2.1.3. DERECHO A SEGURIDAD	15
2.1.4. DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO	18
2.1.5. DERECHO A INFORMACIÓN	18
2.1.6. DERECHO A TRATO CORTÉS.....	19
2.1.7. DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA	19
2.1.8. DERECHO A RESPUESTA.....	19
2.1.9. DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	19
2.1.10. DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	19
2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	20
2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO	20
2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE	20
2.2.2. OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	21
2.2.3. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	21
2.2.4. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.....	21
2.2.5. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO	21

2.2.6. OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE.....	22
2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO.....	22
2.2.8. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS	22
2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	23
2.2.10. OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE	23
2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACION AL USUARIO	23
2.3.1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	23
2.3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA	26
2.3.3. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS.....	26
2.3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	28
2.3.5. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	28
2.4. DE LA CIRCULACION DE VEHÍCULOS	29
2.4.1. VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	29
2.4.2. VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN	29
2.4.3. PROHIBICIÓN DE CIRCULAR.....	30
2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	30
2.4.5. CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES.....	31
2.4.5.1. Vehículos con sobre peso	31
2.4.5.2. Vehículos con sobre dimensión	31
2.4.5.3. Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas	31
2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.....	32
2.5. ÁREAS DE SERVICIO.....	32
2.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	33
2.6.1. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.....	33
2.6.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA.....	33
2.6.3. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO	34
2.6.4. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA.....	34
2.6.5. PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO	34
2.6.6. CIRCULACIÓN PEATONAL.....	34
2.6.7. PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	35
2.6.8. MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA.....	35
2.6.9. PUBLICIDAD VIAL	35
2.7. DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO	35

2.7.1.	FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	35
2.7.2.	PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	36
2.7.3.	LOCALIZACION DEL FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	36
2.7.4.	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.....	37
3.	DEL CONCESIONARIO.....	37
3.1.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	37
3.1.1.	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	37
3.1.2.	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	37
3.1.4.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	38
3.1.5.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	38
3.1.6.	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	38
3.1.7.	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO	38
3.2.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	39
3.2.1.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS.....	39
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	39
3.2.3.	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	39
3.2.4.	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS.....	40
3.2.5.	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.....	40
3.2.6.	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	40
3.2.7.	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	40
3.2.8.	OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	40
3.2.9.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	41
3.2.10.	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	41
3.2.11.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	42
3.2.12.	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL.....	42
3.2.13.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DEL PAISAJISMO DE LA CONCESIÓN	42
3.2.14.	ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	43
3.3.	DE LAS PLAZAS DE PEAJE.....	43
3.3.1.	INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE	43
3.3.2.	INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS.....	44

3.3.3. INFORMACIÓN DE LA TARIFA	44
3.3.4. SISTEMA DE COBRO	44
3.3.5. HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE.....	44
3.3.6. CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE.....	44
3.3.7. MONEDA DE PAGO	45
3.3.8. COMPROBANTE DE PAGO.....	45
3.3.9. VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE.....	45
3.3.10. PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA.....	45
3.3.11. INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA.....	46
3.3.12. SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	46
3.3.13. MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE	47
3.4. DE LAS PLAZAS DE PESAJE.....	47
3.4.1. INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	47
3.4.2. CONTROL DE PESOS	47
3.4.3. INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	47
3.4.4. INDEMNIZACIONES POR SOBREPESO.....	48
3.4.5. NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE.	48
3.4.6. PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES.....	48
3.4.7. PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES.....	49
MÁXIMAS.....	49
3.4.8. ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA.....	49
3.4.9. CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA	49
3.4.10. MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PESAJE	49
3.5. DEL TRÁNSITO	50
3.5.1. INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.....	50
3.5.2. MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.....	50
3.6. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.....	50
3.6.1. AUTORIDAD COMPETENTE	50
3.6.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.....	51
3.6.3. PLAN DE CONTINGENCIA Y ACCIDENTES	51
3.6.4. DOCUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAN CON EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.....	53
3.6.5. PLAN DE CONTINGENCIA DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN	53
3.7. DE LA SEGURIDAD VIAL.....	54

3.7.1.	ANIMALES SUELTOS	54
3.7.2.	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.....	54
3.7.3.	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	54
3.7.4.	SEÑALES	55
3.7.5.	DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS	55
3.7.6.	PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO	56
3.8.	DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	56
3.8.1.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	56
3.9.	DE LA INFORMACIÓN AL MOP	57
3.9.1.	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	57
3.9.2.	INFORMES	57
3.9.3.	INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACIÓN	57
3.9.4.	INFORMACIÓN RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.....	58
3.9.5.	OTROS INFORMES.....	58
	Se deben considerar la entrega de los siguientes informes, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación Numeral 1.8.6.2. Estos son los siguientes:	58
3.9.6.	ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE	61
3.9.7.	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	61
3.9.8.	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	61
3.10.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	61
3.10.1.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	61
3.10.2.	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.....	62
3.10.3.	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES.....	62
3.10.4.	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	62
3.11.	ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO.....	62
3.11.1.	ESTÁNDARES DE SERVICIO.....	62
3.11.2.	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.....	63
3.12.	REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD	63
4.	DEL ESTADO	64
4.1.	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN.....	64
4.1.1.	INSPECTOR FISCAL	64
4.1.2.	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	64
4.2.	CONTROL DEL CONTRATO	65
4.2.1.	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL	65

4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA.....	67
4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	68
4.2.4. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.....	68
4.2.5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	68
4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	68
4.2.7. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.....	69
4.2.8. DISPOSICIÓN FINAL.....	69

1. PRELIMINAR

1.1. GLOSARIO

Para la correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Concesión, se entenderá por:

ÁREA DE CONCESIÓN: El área definida en el Art. 1.1 de las Bases de Licitación comprendida en la Ruta 1 desde aproximadamente 1.200 m al sur del acceso al Aeropuerto Diego Aracena (Dm. 374.700), hasta el sector de Bajo Molle (Dm. 406.100), y de la ruta 16 desde su nueva conexión con ruta 5 (Dm. 0.000), Sector Humberstone, hasta la Rotonda el Pampino (Dm 47.000) en la Primera Región de Tarapacá.



ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: 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. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos para el fisco especialmente para tal efecto por la Sociedad Concesionaria.

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.

CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes en el área de la concesión, con el propósito de mantener o recuperar el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se incluyen dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de las componentes ambientales en el área de concesión.

DESTRUCCIÓN DE LA OBRA: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere sustancialmente las obras, de manera tal que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

DGOP: Director General de Obras Pública.

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra el periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio provisoria de un determinado tramo o la totalidad de éstos, hasta el fin de la concesión, en el cual la Sociedad Concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio de cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: El imprevisto a que no es posible resistir, conforme a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN: Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa y en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996. Las modificaciones presentadas a esta Ley, a través de la Ley N° 20.410, publicada el 20 de enero de 2010, que modifica la ley de

concesiones de obras públicas, no implican cambios a las condiciones establecidas en el contrato de concesión suscrito.

MOP: MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

POR CONCESIÓN: La obra cuya ejecución, reparación o conservación se ha realizado por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP N° 850 de 1997.

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

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control y cumplimiento de la normativa legal vigente sobre el peso de los vehículos que utilicen la concesión, tanto de la autopista como sus obras anexas.

PRECIO: Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que prestará el concesionario, en virtud del contrato de concesión.

PUNTO DE COBRO: Es el lugar físico sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que da el Concesionaria en la etapa de Explotación de la misma. En él se establecen y precisan derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualquier otro servicio establecido con carácter obligatorio en las bases de licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las bases de licitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La Sociedad constituida por el adjudicatario, con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto será la ejecución, reparación, conservación y explotación de obras públicas fiscales, en la forma y condiciones determinadas en las bases de licitación, también denominada Concesionario.

TARIFA: Valor del servicio básico prestado por el concesionario, regulado en el contrato de concesión.

USUARIO: La o las personas naturales o jurídicas que hagan uso del área de concesión. También denominado cliente.

1.2. NORMAS GENERALES

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por el Concesionario 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 Sociedad Concesionaria en la etapa de Explotación de la misma, el cual contendrá entre otras materias:

- a) Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia.
- b) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- c) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino.
- d) Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
- e) Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
- f) Normas de utilización de los servicios obligatorios que establezcan las bases de licitación y de los servicios complementarios.
- g) Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.
- h) Normas sobre reclamos de los usuarios.
- i) Mecanismos de evaluación y control de los servicios.
- j) Procedimientos.

1.2.2. DESTINATARIO

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

1.2.3. ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio es toda el área de concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los Servicios Básicos y Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Para esta Concesión en particular el ámbito territorial corresponde a las siguientes rutas:

Ruta 16: Conexión desde la Ruta 5 Norte, desde Sector de Humberstone, hasta la comuna de Alto Hospicio

Ruta 1: Desde el Sector de Bajo Molle desde el Km. 406.100, en la ciudad de Iquique hasta el 374.800, sector Aeropuerto Diego Aracena.

Los tramos mencionados se representan en el siguiente plano:



1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de éste a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector.

1.2.5. VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio provisoria del primer tramo en entrar en explotación y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que se estipulan en las Bases de Licitación.

1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al Usuario, ubicadas en el Edificio de Administración en la Ruta 1, y será exhibido a toda persona que lo solicite, como también podrá ser consultado a través de la página web de la sociedad concesionaria. Lo anterior, sin perjuicio que la Concesionaria deberá confeccionar un extracto del reglamento, una vez aprobado definitivamente por el MOP, el cual estará a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en conformidad con lo establecido en el artículo 57, N°5 del Reglamento de Concesiones.

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolle la Concesión.

El reglamento de Servicio de la Obra se encontrará disponible en los siguientes lugares:

Ruta 1:

- Centro de Atención de Usuario, ubicado en el Edificio de Administración en el Km. 381.610

Ruta 16:

- Plaza de Peaje y Atención al Usuario, Km. 12.482.

1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta Obra Pública Fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964,
- Ley Orgánica del y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- Ley Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales N° 16.744
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión Alternativas de Acceso a Iquique.
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo N° 225 del 06 de junio de 2011, publicado en el Diario Oficial del 03 de septiembre de 2011, que adjudicó la concesión.

Para todos los efectos legales, las Rutas 16 entre Humberstone y la Rotonda El Pampino, y la Ruta 1 desde Bajo Molle hasta el Aeropuerto, es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente, así también a la normativa vigente.

El Reglamento de Servicio de Obra, Plan de Gestión Ambiental, Plan de Gestión de Tráfico, no podrán 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.

1.3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Rutas Del Desierto S.A., tiene por objeto la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Alternativas de Acceso a Iquique, mediante el Sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 42ª Notaría de Santiago de Don Humberto Santelices Narducci con fecha 14 de octubre de 2011.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs. 6.220 N° 44.318 correspondiente al año 2011 y publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de octubre de 2011. La Sociedad está inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 258.

Esta Sociedad Concesionaria cuyo giro corresponde a “Construcción y Explotación de Obras Públicas”, cuenta con un capital de \$21.000.000.000 (veintiún mil millones de pesos), cuya duración es de treinta y cuatro años (34 años), de acuerdo a lo solicitado mediante Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Con el propósito de proveer de los actuales estándares que presenta la Ruta 16 y Ruta 1, principales vía de conexión de la ciudad de Iquique, el Ministerio de Obras Públicas licitó la mejora y el mantenimiento del Proyecto denominado “Alternativas de Acceso a Iquique”, que se ubica en la Región de Tarapacá, emplazando su trazado a través de las comunas de Pozo Almonte, Alto Hospicio e Iquique.

Una de las dos rutas que forma parte de este proyecto corresponde a la Ruta 1, desde aproximadamente 1200 m al sur del acceso al Aeropuerto Diego Aracena hasta el sector denominado Bajo Molle, con una longitud total de 31,4 km. aproximadamente. Esta ruta considera dos sectores de variantes, una en el sector del aeropuerto, lo que permite el desarrollo futuro del mismo, y otra en el sector denominado “Los Verdes.

La segunda vía de acceso a la ciudad de Iquique es la Ruta 16, que se inicia en su conexión con la Ruta 5 Norte en el sector denominado Humberstone, y se extiende hasta la Rotonda El Pampino con una longitud total de 47 km. El proyecto propone un sistema de dobles calzadas en toda la extensión de esta ruta, aprovechando el sector de doble calzada existente entre Alto Hospicio y la Rotonda El Pampino, cuya longitud es,

aproximadamente, 13 km. Para este sector de la ruta se considera además la construcción de dos sectores de variante, una en el sector de Humberstone en los primeros cinco kilómetros del camino y otra en las inmediaciones del Dm 13.000, denominada Variante FFCC – Tubería A.P., que como su nombre lo indica, es para evitar la afectación de la línea férrea y tubería de agua potable que corre muy cercana al camino.

El perfil tipo para ambas rutas considera dobles calzadas de dos pistas por sentido de 7 m de ancho cada una, más bermas exteriores de 2,5 m y bermas interiores de 1 m en ambas calzadas, separadas entre sí por una mediana con un ancho variable entre 3 m y 6 m. La velocidad de diseño contemplada es de 100 km/h, con excepción de algunos sectores que presentan restricciones topográficas.

El proyecto considera además la construcción de intersecciones desniveladas, calles de servicio y puntos de retornos a nivel, mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje, implementación de elementos de control y seguridad vial del camino, iluminación, paisajismo, estructuras, entre otras obras.

En anexo N° 2 se incorpora “Plano Esquemático de la Concesión”

2. DEL USUARIO

2.1. DERECHO DEL USUARIO

2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos estipulados en el Contrato de Concesión, previo pago de peaje. Estos servicios consisten en circular por la obra vial bajo condiciones de normalidad en el uso de la autopista, como además recibir los servicios de asistencia al Usuario en el área de concesión, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, debiendo cumplir los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Públicas.

2.1.2. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En el caso que la Sociedad Concesionaria decidiese incorporar Servicios Complementarios a los estipulados en las Bases de Licitación, el Usuario tiene derecho a recibir dichos Servicios los cuales deberán estar autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo según corresponda. Tanto el tipo de servicio como los costos de dicha prestación serán oportunamente informados a los usuarios por los canales de comunicación establecidos en el presente Reglamento de Servicio.

2.1.3. DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio en condiciones de normalidad.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas conforme a la normativa técnica.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad Vial y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo en concesión.

El usuario tiene derecho a que la autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, según establece el Art. 45 del Código Civil.

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se lograra 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. A estos derechos de seguridad, son igualmente demandadas las exigencias establecidas en las Bases de licitación 2.4.7, respecto de la implementación del sistema de gestión de tráfico, el que asegurará entre otros temas, los relacionados con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios. Exceptuando las alteraciones a la operación de la ruta, producto de las situaciones de mantención, en todo lo demás no se permitirá el cierre de pistas por mal funcionamiento del sistema de gestión de tráfico, incluidos los casos de daños a las instalaciones como resultado de accidentes o vandalismo. Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

Ante cualquier evento fortuito, accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con todo el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido y restablecerá lo antes posible la circulación normal del tránsito. La Sociedad Concesionaria deberá dar aviso a Carabineros, centro asistencial u otro si corresponde.

El servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario estos vehículos deberán ser llevados a la Estación de Atención de Emergencias.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 "Seguridad Vial" y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

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

Será obligación de la Sociedad Concesionaria retirar dicha señalización en forma oportuna, una vez que hayan cesado las situaciones que dieron origen a ésta.

Para las labores de mantención programadas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar lo establecido en el Manual de Carretera Volumen 6, Capítulo 6.400 "Señalización de Tránsito para Trabajos en la Vía" o en el DS 90/2002 del MINTRATEL de Señalización Transitoria

Dichas labores deben programarse en días y horarios que provoquen el menor conflicto en la vía.

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la vía concesionada, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes, según se indica:

- Manual de Carreteras - Volumen 6 "Seguridad Vial" de septiembre 2005
- Complemento N° 1 al MC-V6 de Marzo 2007

- Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir en el tiempo, con los nuevos instructivos, complementos y normas que se establezcan oficialmente, así como las posibles modificaciones que sufran los documentos antes señalados.

La Sociedad Concesionaria será la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes y responderá ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

Se deberá identificar los sectores vulnerables dentro de la concesión de modo de mantener especial cuidado y seguimiento en dichos sectores para evitar, en lo posible, situaciones que afecten la operación de la concesión desde un planteamiento preventivo.

Para estos efectos debe disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna.

2.1.4. DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente. El nivel de servicio establecido se ajusta a lo dispuesto en el contrato en su numeral 2.4.1 Aspectos a considerar en la explotación de la concesión, de cumplir con el requisito de una óptima calidad del servicio, para lo cual se dispondrá de recursos idóneos, tanto físicos como humanos, para la interrelación con los usuarios, así como para la mantención, gestión y operación de la vía concesionada. También en el evento de que se pudiera percibir incumplimiento en la calidad de los servicios prestados, reclamar ante la Sociedad Concesionaria y ante el MOP (en 2da Instancia), según lo señalado en el numeral 2.1.7 de este reglamento.

2.1.5. DERECHO A INFORMACIÓN

El Usuario tiene derecho a recibir y obtener toda la información de carácter público respecto al contrato concesionado y de los servicios comerciales que se ofrecen, la ubicación de las áreas de emergencia, de aparcamiento de camiones y la ubicación de los puntos de cobro que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, en la medida de que ello sea posible y razonable según las circunstancias del caso.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

2.1.6. DERECHO A TRATO CORTES

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria y por todo su personal, con igualdad, cortesía, corrección, diligencia y sin discriminación, en todas sus dependencias e instalaciones.

2.1.7. DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA

El Usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y denuncias con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

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

De lo anteriormente indicado el usuario se debe regir por lo estipulado en el Artículo 2.3 del presente Reglamento de Servicio.

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir su respuesta mediante correo electrónico o carta certificada, para el caso de reclamos ingresados vía Libro de Reclamos y Sugerencias, y en caso de reclamos ingresados por medio de la página Web.

No obstante, en toda oportunidad el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio en su numeral 2.1.7 y a las Bases de Licitación del contrato.

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

2.1.10. DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

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, según lo prescriben las Bases de Licitación. Estos servicios se prestarán de forma gratuita

y considera la atención de Ambulancia, Grúa y Unidad de Rescate. Obligaciones y derechos de las partes que se regirán de acuerdo a las exigencias del contrato de Concesión vigente y de las modificaciones que le sean aplicables.

Entre otros, el Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como:

- Retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas, los cuales serán remolcados a la Estación de Atención de Emergencia, para que posteriormente sean retirados por sus propietarios.
- En caso de ocurrir un accidente en el área de Concesión, la Sociedad Concesionaria puede entregar atención de emergencia primaria bajo coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU, de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Contingencia de esta Concesión.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas al usuario, en los términos establecidos en las Bases de Licitación.

2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

El usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario.

En relación a los daños directos comprobados, es necesario que el usuario requiera de la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, debiendo dejar por escrito en el libro de reclamo correspondiente, en el que deberá señalar, el tipo de anomalías y los daños producidos, siendo obligación del usuario acreditarlo y ratificarlo cuando sea oportuno. Esto para cumplir con el procedimiento solicitado para los seguros involucrados.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá recurrir a las instancias judiciales de conformidad con la legislación vigente, y a realizar un reclamo de acuerdo a lo indicado en el punto 2.2.8 de este Reglamento.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos. Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente (Artículo 42 de la Ley de Concesiones).

2.2.2. OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión (Servicios de Restaurant, Áreas de Estaciones para Combustibles, Otros)

2.2.3. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atingentes, y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por personal de la concesionaria en las materias que le competan. Dentro de estas instrucciones, se pueden mencionar:

- Obedecer Señalizaciones.
- Obedecer Instrucciones emitidas por Personal de la Concesionaria en caso de situaciones de emergencias, alta congestión, entre otros.

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

2.2.5. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

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

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación. Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a las normas establecidas en la ley de Tránsito y la Normativa Aplicable, dando como ejemplo las siguientes:

- Botar basura en lugares habilitados dentro de los límites del área de la concesión.
- Conducir vehículos respetando los límites de velocidad establecidos.
- Respetar la normativa de tránsito vigente.

- Asegurar el correcto estado de mantenimiento mecánico de su vehículo.
- Contar con el combustible necesario para terminar el viaje.
- Transitar sólo por vías habilitadas.
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria Rutas del Desierto S.A.
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del área concesionada.
- Detenerse sólo en lugares habilitados.
- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto”.
- Circular por la vía con las cargas bien estibadas.

2.2.6. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico. El Usuario debe, por tanto, conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acciones negligentes tales como: conducción bajo efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones de tránsito del momento; conducción irresponsable ya sea por maniobra riesgosas, temerarias o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector, entre otras”.

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario deberá responder de los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, ubicadas dentro del área de concesión. Lo anterior conforme a las disposiciones o sentencias que deriven de las acciones que la sociedad concesionaria estime pertinente llevar a cabo, sean estas administrativas o judiciales.

El mecanismo para la valoración de los daños producidos se ajustarán principalmente a los costos establecidos a las partidas de conservación definidas en el Plan de conservación y Anexo N°3 Precios unitarios oficiales de las Bases de Licitación del contrato o que sean previamente convenidas con el MOP, respecto de partidas no individualizadas. Será responsabilidad del Concesionario hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

2.2.8. OBLIGACIÓN 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. En caso de concurrir al pago por algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.2.10. OBLIGACIÓN 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 del Concesionario o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

En caso de que el usuario no desea pasar por la Plaza de Peaje, debe retornar y buscar vías alternativas. En caso de que no existan alternativas de retorno en el sector, y el usuario no cuente con moneda nacional para pagar la tarifa, el Concesionario sólo podrá aceptar el pago diferido, considerado sólo como un pago de excepción, y cuyo procedimiento se realiza en el Centro de Atención al Usuario.

2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, serán atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, servicio que se presta en forma presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en las inmediaciones de la plaza de peaje de ambas rutas. En la Ruta 1, ubicado Edificio de Administración, en el Km. 381.610 y Ruta 16 en la Plaza de Peaje en el Km.12.482. Para estos efectos los canales se ajustan a los establecidos por las Bases de Licitación.

Entre los requerimientos del contrato de concesión, se indica que uno de los canales de comunicación corresponderá a la página Web de la Sociedad Concesionaria, que por su estructura operará las 24 horas del día, todos los días del año. Así, los datos e información generados por las consultas, sugerencias o reclamos de los usuarios, serán procesados diariamente, y los plazos de respuestas respectivos deberán ajustarse a los plazos señalados en el artículo 2.1.8 del presente Reglamento de Servicio.

La información generada a través de los Teléfonos de Emergencia, debidamente señalizados y ubicados en el área de concesión, será gestionada y atendida las 24 horas del día, todos los días del año.

Finalmente ahondando en los alcances de los requerimientos de los usuarios y de cómo serán resueltos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, se detallan los siguientes canales de comunicación:

- Telefonía gratuita de emergencia SOS
- Número de Emergencias Línea 800-370-770 (SLM gratuito)

- Atención de Consultas Línea 800-370-770 (SML gratuito)
- Libro de Sugerencias y Reclamos
- Mediante página web www.rdeldesierto.cl
- Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en el Edificio de Administración en Km 381.610 en la Ruta 1 y en Km. 12.482, en la Ruta 16.

Para estos efectos los canales y resultados de información se ajustan a lo establecido por las Bases de Licitación, Art. 1.10.11, que regulan el sistema de sugerencias y reclamos de los Usuarios. Además se considerarán los siguientes estándares para el centro de atención y de su sistema de manejo de información y su sistema telefónico:

Centro de atención:

La Concesionaria debe desarrollar las estrategias y acciones de carácter comunicacional, habilitar la plataforma tecnológica, las aplicaciones de software, el sistema de comunicaciones y todos los componentes que sean necesarios para atender las funcionalidades requeridas por los usuarios.

Manejo de información:

La información recibirá el siguiente tratamiento:

Citófonos de emergencia SOS: La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 horas del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa y llamados respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, y requerimientos de otro tipo, los que serán canalizados de acuerdo a su condición, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propia de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Número de Emergencias Línea 800-370-770: La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 horas del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender llamados de emergencia respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, los que serán canalizados de acuerdo a su condición y gravedad, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propia de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Atención de Consultas mediante Fono de Atención a Usuarios 800-370-770: La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 horas del día y los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y

resolver consultas de tipo informativa. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Libro de Sugerencias y Reclamos: Este documento estará dispuesto las 24 horas del día, los 365 días del año, en los siguientes sectores:

Ruta 1:

- Edificio de Administración, área de Peaje ubicado en el Km. 381.575.
- Área de Servicios Generales y Emergencias en el Km. 386.600.

Ruta 16:

- Plaza de Peaje, ubicada en el Km. 12.482.
- Área de Servicios Generales y Emergencias en el Km. 25,600.

Las anotaciones descritas serán analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato y el presente Reglamento de Servicio de la Obra, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Mediante página web www.rdeldesierto.cl: Habilitada las 24 horas del día, los 365 días del año, este medio tendrá disponible una opción para que el usuario se informe respecto a las respuestas que se darán a consultas frecuentes. Si esta opción no satisface lo que se quisiera consultar, sugerir o reclamar, se dispondrá de un formulario que clasificará preguntas del usuario respecto a su tipo, para ser analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en el Edificio de Administración de la Ruta 1, en Km. 381.610 en la Ruta 1 y en el Km. 12.482 en la Ruta 16.

Esta atención se realizará de lunes a viernes desde las 09:00 horas a 13:00 horas, y de 14:00 horas a 17:00 horas. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para entregar de manera amable, clara y sencilla, toda la información que el usuario requiera y que esté dentro del ámbito de sus derechos. Se contará con un formulario tipo para respaldar la información requerida.

La plataforma tecnológica permite que estos medios de comunicación posean canales de entrada distintos.

Gratuidad total en llamados desde postes SOS a Central de Asistencia en Ruta.

Las consultas realizadas a la Sociedad Concesionaria a través de la línea 800 y la red de atención de consultas.

El Centro de Atención al Usuario se encontrará ubicado en el Edificio de Administración de la Ruta 1 en el Km. 381.610 y en el Km. 12.482 en la Ruta 16.

Se efectuará análisis de base de datos de respaldo a los informes estadísticos derivados del proceso de atención e información al usuario, exigidos en el art. 1.8.6.2 letra e) de las Bases de Licitación del Contrato, el cual indica que tal informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes y, en base a éste, se harán las evaluaciones al funcionamiento del C.A.U (Centro de Atención a Usuarios), para luego disponer del mismo método para evaluar semestralmente la eficiencia del Centro Atención Usuarios durante el período Concesionado.

2.3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de prestar la asistencia a los usuarios, las que se recibirán a través de los canales de comunicación, los que no serán excluyentes y a la que se sumarán las acciones que realice el personal de patrullaje en la ruta para canalizar requerimientos de asistencias. Por lo tanto, a continuación se indican los canales de comunicación:

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta a una distancia máxima cada 3.000 m.
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión 800 370 770.
- Centro de Atención al Usuario se encontrará ubicado en el Edificio de Administración ubicado en Km. 381.575 en la Ruta 1 y en el Km. 12.482 en la Ruta 16.

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

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

2.3.3. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

Se entiende por servicios especiales a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles para su funcionamiento conforme a lo establecido en las bases de licitación, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

El Concesionario prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínima del Usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la página Web.

El concesionario prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Mantenimiento expedito del tránsito en condiciones de normalidad, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente.
- Auxilio de vehículos accidentados.
- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico y dentro de los tiempos establecidos en el numeral 2.6.2. de las Bases de Licitación, tan pronto tome conocimiento de dicha situación.
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, hasta las Áreas de Emergencias.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia en conjunto con el SAMU.
- En caso de emergencia, se actuará de acuerdo a lo indicado en el Plan de Control de Accidentes durante la Etapa de Explotación, indicado en el numeral 2.6.2 de las Bases de Licitación.

Los servicios especiales obligatorios, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos modernos y debidamente acreditados por el Inspector Fiscal, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios, extinción de incendios y transporte de lesionados. Para esto se podrán incorporar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos se obtenga un mejor servicio a los Usuarios. La incorporación de estos servicios externos deberá ser bajo conocimiento y aprobación de la Inspección Fiscal de la Explotación.

En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados hacia el Área de Emergencia de la ruta u otro lugar dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecta la operación de las calles de servicio ni las vías transversales de ésta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio, talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidente, la prestación de los servicios indicados actuará bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimientos de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas serán

trasladadas al centro asistencial más cercano según lo dispongan los paramédicos de la ambulancia que llegue al lugar del accidente, dependiendo la gravedad de la persona, de acuerdo a lo regulado por el Decreto 218/97 del 25.06.1997 que “Aprueba el reglamento de servicios privados de traslado de enfermos”. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros según corresponda por procedimiento.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios pueden proceder de las siguientes formas:

- Personalmente: concurriendo a las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Telefónicamente: comunicándose al teléfono de Atención a Usuarios.
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida a la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
- Por la Web, mediante:
 - LINK CONTACTO
[Http://www.rdeldesierto.cl/rdd/formulario/contacto](http://www.rdeldesierto.cl/rdd/formulario/contacto)
 - LINK ATENCION A USUARIOS:
<http://www.rdeldesierto.cl/rdd/formulario/contacto>

2.3.4. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario en el Centro de Atención de Usuario, lugar en que se puede acceder al Reglamento de Servicio de la Obra, planes y programas, contrato de concesión. Información de carácter público de la Concesión.

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio y bases de Licitación, o solicitar un ejemplar del extracto de dicho reglamento.

- Cualquier otra información que se enmarque dentro del Contrato de Concesión y las Bases de Licitación respectiva.

2.4. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

2.4.1. VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito N° 18.290.

2.4.2. VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

En la vía concesionada regirán las normas de pesos máximos y dimensiones máximas de los vehículos establecidas para los caminos públicos y contenidas, respectivamente, en el Decreto MOP N° 158 del 29 de Enero de 1980 y en la Resolución N° 1 del 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En el caso de las dimensiones máximas los límites son:

Ancho Máximo Exterior (Con o sin carga). No se consideran los espejos retrovisores ni sus soportes 2,6 m.

Alto Máximo (Con o sin Carga) Sobre el nivel del suelo 4,2 m.

Largos Máximo (Considerado entre los extremos anteriores y posteriores del vehículo)

Camión 11,00 m.

Bus 13,20 m.

Bus Articulado 18,00 m.

Semirremolque 14,40 m.

Remolque (No se considera Barra de acoplamiento) 11,00 m.

Tracto- camión con semirremolque 18,60 m.

Tractor- camión con semirremolque especial para transporte de automóviles 22,40 m.

Camión con remolque u otra combinación (se considera la barra de acoplamiento) 20,50 m.

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

En caso que el MOP estime conveniente, enviará la autorización a la Sociedad Concesionaria, no obstante el usuario es el responsable de comunicarse con la Sociedad Concesionaria como lo indica el permiso correspondiente.

Respecto de los pagos o compensaciones por daño deben gestionarse a través de los tribunales correspondientes y serán estos los que determinen su permiso correspondiente.

Se entienden incluidos todos aquellos vehículos sobre dimensionados. 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 mercancía cuya altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la ruta, obras a desnivel, etc.

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

Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.4.3. PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada todo vehículo que lo tenga prohibido de acuerdo a la legislación vigente, y establecido en el Dcto. N°158 de 28 de Enero de 1980, que fija el peso máximo de vehículos que pueden circular por caminos públicos, en conformidad a las Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N°850 de 1997 y demás normas pertinentes, salvo que el transporte de dicha carga cuente con la Autorización pertinente de la Dirección nacional o Regional de Vialidad, si fuere pertinente.

2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- 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 y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- Decreto MOP N°158 del 29.01.1980 y Res. N°1 del 03.01.1995
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

- 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.

2.4.5. CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.5.1. Vehículos con sobre peso

Los vehículos con sobre peso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. No obstante estos vehículos transiten con la autorización correspondiente y habiendo enviado la comunicación antes referida, el concesionario tendrá el derecho de exigir el pago o **compensaciones en por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar**. Para realizar este procedimiento se establecerá acuerdos con la Dirección de Vialidad (contrato), y mediante Tribunales.

2.4.5.2. Vehículos con sobre dimensión

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.5.3. Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. En especial se deberá dar cumplimiento a la Legislación Vigente sobre esta materia específicamente Decreto N° 298 del 21.11.1994.

Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar, sólo a instancias de los Tribunales correspondientes.

2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondientes; en concordancia con la obligación del Concesionario de hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios.

2.5. ÁREAS DE SERVICIO

El concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en las Bases de Licitación. Estos servicios y sus características básicas son:

- 2 Áreas de Servicio y Atención de Emergencias, una por ruta
- 2 Áreas de aparcamiento de camiones, una por ruta
- Teléfonos de Emergencia (Postes de SOS)
- Cámaras de CCTV, en las áreas identificadas en los dos primeros puntos
- 1 Centro de Control de Tráfico

El área de atención de Emergencia tendrá la siguiente ubicación:

En ruta 1, aproximadamente en el KM 386.600, y en ruta 16 en Km. 25.600, sector oriente y poniente en la intersección de las rutas 16 y A-616 respectivamente, estas áreas estarán ubicadas al borde de la vía y su superficie mínima será de 10.000 m² cada una. La atención será las 24 horas. Estarán provistas de zonas de estacionamientos pavimentados con carpeta asfáltica con espesor de 5 cm., con capacidad para quince automóviles y cinco buses, además de una zona exclusiva para estacionamiento de camiones con una capacidad para albergar veinte camiones de más de dos ejes.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el concesionario dispondrá en cada área una zona exclusiva de Atención de Emergencia, durante todo el período de explotación, que contará con el personal calificado y entrenado y, equipamiento requerido en cada ruta, de acuerdo a lo solicitado en las BALI numeral 2.3.3.1. del siguiente equipamiento mínimo para cada ruta:

- Un Camión Grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con una capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.

- Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un vehículo de Vigilancia

Además, dentro del área de Servicios Generales y Atención de Emergencias correspondiente a la Ruta 1, se ubicará un sector especializado para la actividad comercial desarrollada por pequeños productores del sector de influencia del proyecto, compuesto por 10 puestos de venta de 5 m² cada puesto y un sector con 4 servicios higiénicos, que incluye cada uno de ellos, lavamanos, urinarios, W.C. y duchas.

2.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1. PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

Se prohíbe 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.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc. o por instrucciones del Concesionario y/o Carabineros de Chile.

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 o las bermas, debiendo hacerlo en paraderos autorizados.

El Concesionario actuará de acuerdo a las acciones previstas para estos efectos, según lo dispuesto en las Bases de Licitación del contrato de concesión, en su artículo 2.6.2 Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación

2.6.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

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

En caso de que el vehículo no pueda salir de su problema mecánico, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia o del personal en terreno, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos, según lo dispuesto en las Bases de Licitación del contrato de concesión en su artículo 2.6.2 Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación.

El Concesionario 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.

2.6.3. 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 evitando descender del vehículo.

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

El Concesionario actuará de acuerdo a las acciones previstas para estos casos, según lo dispuesto en las Bases de Licitación del contrato de concesión en su artículo 2.6.2 Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación.

2.6.4. 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 este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posible.

2.6.5. 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 la Ruta, salvo los casos de inmovilización y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas.

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 vía de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.6. CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros) deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

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.

2.6.7. 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. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

2.6.8. MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA

Para mejor seguridad de los Usuarios, el Concesionario 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, el Concesionario primero que todo confinará la zona de trabajo, y señalizará para horas diurna y nocturna si procede. Posteriormente, colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Señalización de Tránsito Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos en la Vía"

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, también se contará con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.9. PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N°38 del D.F.L N°850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7. DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1. FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a las Bases de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el usuario o cliente estampe las sugerencias y reclamaciones. Este consistirá de un servicio de habilitación vía Libro de Sugerencias y reclamos, atención a través de Fono de Atención

al Usuario y de la página Web. De estos canales de comunicación se levantarán registros escritos foliados, que estarán a disposición del Inspector Fiscal de Explotación.

En el procedimiento a través del Libro, estos quedarán registrados con folio cuadriplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

2.7.2. PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS Y RECLAMOS

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por vía correo electrónico al reclamo o sugerencia que se haya escrito por la página web, dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección de correo electrónico, en un plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito al reclamo o sugerencia que se haya recibido a través del Fono de Atención al Usuario, dirigida por escrito al usuario que indique nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente, dentro del plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

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

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.3. LOCALIZACION DEL FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Libro de reclamos y sugerencias estará disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario, ubicadas en las plazas de peaje indicadas posteriormente, donde se denunciarán las irregularidades en la prestación del servicio, la deficiencia de las obras e instalaciones y cualquier otro reclamo o sugerencia relacionada con la etapa de explotación de la obra.

Ruta 1:

Edificio de Administración. Plaza de Peaje, ubicada en el Km. 381.575.
Área de Servicios Generales y Emergencia, ubicada. 386.600

Ruta 16:

Plaza de Peaje, ubicada en el Km. 12.482
Área de Servicios Generales y Emergencia, ubicada. 25.600

2.7.4 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el Usuario podrá denunciar este hecho, ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, ante el MOP por medio de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, llamando al (56 - 02) 4496800 o dirigiendo carta a: Oficina de Información y Atención al Cliente SIAC ubicada en Merced N°753 piso 5, Santiago; o bien enviando correo electrónico a www.concesiones.cl, en el link de Información y Atención Ciudadana.

La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

DEL CONCESIONARIO

3.1. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El concesionario tiene la facultad de cobrar las tarifas que han sido previamente publicadas (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión 1.13.6 Tarifas a cobrar a los usuarios. Tanto la información de la ubicación de los puntos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria, estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma y serán publicadas en la prensa nacional.

3.1.2. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado, por el MOP, a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación, a excepción de los expresamente definidos como gratuitos en dicho cuerpo legal.

Estos servicios podrán ser cobrados solo si son efectivamente utilizados por los usuarios debidamente informados de sus costos y alcances del servicio complementario.

3.1.3. DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a explotar y administrar la obra pública fiscal, en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Concesiones, Bases de Licitación, Contrato de Concesión y otros.

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

El Concesionario 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, 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, sin perjuicio de las potestades públicas o las que dan a la autoridad competente contraria a la normativa vigente.

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

El Usuario deberá responder sobre los daños que ocasionase a la obra y sus instalaciones ubicadas dentro del área de concesionada, conforme a las disposiciones o sentencias que deriven de las acciones judiciales que la Sociedad Concesionaria estime pertinente llevar a cabo. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2.2.7 del presente Reglamento de Servicio.

3.1.6. DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo al Art. N°42 de la Ley y Reglamento de Concesión de Obras Públicas, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago.

3.1.7. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La concesión se suspenderá en los casos previstos en el artículo 26º del DS MOP N° 900 de 1996, quedando suspendidos todos los derechos y obligaciones del Concesionario y del Estado derivados del Contrato de Concesión. En los casos previstos en la legislación vigente para los siguientes eventos:

1. Caso de guerra externa, conmoción interior o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio;
2. Cuando se produzca una destrucción parcial de las obras o de sus elementos, de modo que se haga inviable su utilización por un periodo de tiempo, y
3. Por cualquier otra causa que las bases de Licitación establezcan.

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

3.2. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión”

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijado por el Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

3.2.1. OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIOS BASICOS Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios básicos y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los que serán otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión numeral 1.10.9.1.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, autorizados por el MOP, según lo indicado en las Bases de Licitación numeral 1.10.9.2.

3.2.3. OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

El concesionario está obligado a procurar la seguridad vial para los usuarios durante su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como las personas, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión, en situaciones de normalidad.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar a la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, se deberá tomar a la brevedad posible, las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

El Concesionario responderá en conformidad al Plan de Control de accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Concesionario. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimiento 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 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 cualquier otra situación que no admita espera.

3.2.4 OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con la prestación de los servicios básicos de la concesión en todo momento, es decir las 24 horas del día y los 365 días del año. Además se informará a todos los usuarios sobre situaciones que afecten el normal funcionamiento, de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5 OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado 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 de las Oficinas del Concesionario, teléfonos de emergencias, página web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispondrá de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra y Bases de Licitación del contrato los que están accesibles para consulta de los Usuarios en las Oficinas del Concesionario y áreas de atención de emergencia.

3.2.6 OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7 OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito 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 postes S.O.S., servicios especiales obligatorios que se prestan en gratuidad.

3.2.8 OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la página web y en la Oficina del concesionario, además de las consultas telefónicas. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional y uno regional, a lo menos 15 días antes de su aplicación. Como también deberán ser públicas en las plazas de Peajes.

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días hábiles, tanto si los reclamos y sugerencias fueron ingresados por el Libro para tales fines, o como también en caso de ingreso de los reclamos y sugerencias fuera por medio de la página web.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El concesionario está obligado 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, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días corridos luego de la puesta en servicio provisoria, durante los 15 días corridos siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizado los 15 días corridos el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamo, información que se incorporará al informe mensual que se entrega a la Inspección Fiscal de Explotación.

3.2.10 OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

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 paneles de señalización variable, semaforización y todos los medios de que disponga.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en 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, el Concesionario deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.

3.2.11 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

Sin perjuicio del Programa de Conservación, el Concesionario mantendrá en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según los parámetros establecidos en las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, los cuales consideran los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión. Sin perjuicio del Programa de Conservación presentado por la Sociedad concesionaria, el cual es aprobado por el Inspector Fiscal, el Concesionario deberá efectuar todas las acciones necesarias para cumplir con los estándares establecidos en los documentos contractuales.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior y por su condición generan una acción de contingencia que se ajustara a lo establecido en el Plan de control de accidentes o contingencias de la etapa de explotación numeral 2.6.2 de las BALI.

3.2.12 OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las leyes laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores directos y subcontratistas, y en especial a lo establecido en los reglamentos de higiene y seguridad, en conformidad con la legislación vigente. Dentro de estas normas se consideran:

- a) Leyes 16.477, Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo
- b) Ley 20.123, relacionada con los Trabajadores Bajo Régimen de Subcontratación

3.2.13 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DEL PAISAJISMO DE LA CONCESION

El Concesionario deberá mantener en buen estado las áreas definidas en el proyecto de paisajismo, dentro del área de la concesión, según lo establecido en las Bases de Licitación.

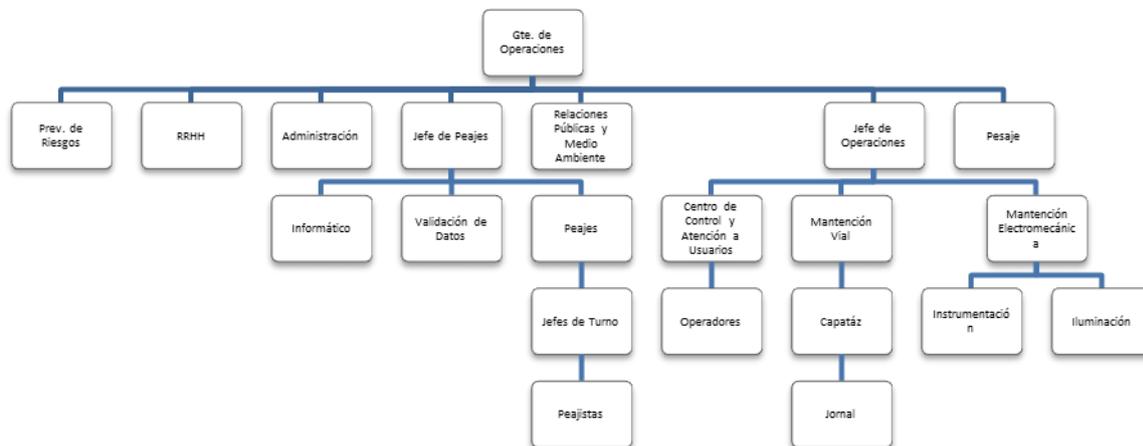
El mantenimiento y protección de estas áreas se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Se considerará como pauta técnica para las actividades de mantenimiento de estas áreas, a la Especificación General Proyecto de Paisajismo aprobada por la Inspección Fiscal.

Entre las principales actividades a realizar se destacan: limpieza general, reposición y mejoramiento de áridos ornamental, riego y mantenimiento de sistema de riego.

3.2.14. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiendo cumplir con las Bases de licitación. La Organización del Concesionario, estará conformada de la siguiente forma:



- Supervisores de Cuadrilla: Serán los responsables de la verificación de la correcta ejecución del programa diario de conservación y de informar de cualquier hallazgo de situaciones sub estándar de conservación al Centro de Control.
- Vigilante Vial: Es el responsable de alimentar de información al Centro de Control Operacional de todos aquellos incidencias que afecten los niveles de serviciabilidad de la Carretera. Además de entregar servicios de Asistencia en ruta a los usuarios.
- Centro de Control Operacional: Es el responsable de registrar y distribuir conforme los parámetros establecidos toda la información relevante sobre la Operación de la carretera a fin de mantener los niveles de servicios adecuados a nuestros usuarios.
- Jefe Mantenimiento: Es el responsable de generar el programa de semanal de conservación y de velar por el fiel cumplimiento de las actividades del Programa Anual de conservación
- Jefe de Operaciones y Conservación: Es el responsable del desarrollo y de velar por el fiel cumplimiento del programa anual de conservación. Además de ser parte del Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- Gerente de Operaciones: Es el responsable de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad comprometidos en la Política de Calidad y además es miembro activo de Comité de Aseguramiento de Calidad.

3.3. DE LAS PLAZAS DE PEAJE

3.3.1. INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE

El Concesionario, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de cada plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

Además se debe estar previamente señalizadas las tarifas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Carreteras, Volumen 6, y deberá tener un aviso que indique que “todo vehículo paga peaje”.

Las plazas de peaje deberán contar con la iluminación, luces y señales adecuadas para informar al usuario de su presencia, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

Los controles de peso de vehículos en la concesión tienen carácter estadísticos salvo en los sectores debidamente habilitados con infraestructura (pista de aceleración y frenado, pistas especiales y proyecto debidamente aprobado por IF)

El Concesionario, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de una Plaza de Pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

3.3.2. 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.

3.3.3. INFORMACIÓN DE LA TARIFA

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

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

3.3.4. SISTEMA DE COBRO

El sistema de cobro de que dispondrá esta Concesión, previa aprobación del MOP, tanto en equipos como en procedimiento, corresponde al cobro tipo manual en efectivo.

3.3.5. 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.

3.3.6. CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, esta Concesión contará con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual, con el fin de asegurar la fluidez del tránsito y evitar demoras a los usuarios.

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera de los vehículos, conforme al contrato de concesión, los que se indican en el capítulo anexo.

En caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se alcancen los tiempos máximos de espera, se liberará el paso por la plaza de peaje, hasta que la operación se pueda realizar en forma normal.

3.3.7. 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 de tránsito.

En caso de que el usuario no cuente con moneda nacional para pagar la tarifa correspondiente, el Concesionario podrá aceptar solo el pago diferido, considerado como medio de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina que el Centro de Atención al Usuario dispondrá en la plaza de peaje.

En el punto 3.3.10, se detalla en qué consiste el pago diferido.

3.3.8. COMPROBANTE DE PAGO

El Concesionario entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará hora y fecha, tipo de vehículo, número de pista de cobro y tarifa pagada.

3.3.9. VEHICULOS 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 del concesionario, vehículos de contratista del concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc.

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

3.3.10. PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

Todo vehículo que no disponga de dinero para cruzar la plaza de peaje, podrá solicitar el pago diferido del mismo, el que será un medio de pago de excepción, para lo cual deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitar en la oficina del Centro de Atención al Usuario ubicada en la plaza de peaje el formulario de pago diferido, el cual deberá ser firmado por el usuario.
- El usuario deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su documento de identidad o licencia de conductor.
- El usuario recibirá su comprobante de pago, pudiendo de esta manera cruzar la plaza de peaje.
- El formulario tipo de reconocimiento de deuda deberá indicar la plaza de peaje de que se trata, la fecha y hora, el tipo de vehículo, el valor del peaje a pagar, el nombre y documento de identidad del usuario y la placa patente del vehículo.

- Los vehículos que han pagado el peaje en forma diferida deberán cancelar la deuda en un período no superior a los 20 días, para lo cual se deberán dirigir al Centro de Atención al Usuario o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por el Concesionario y aprobada por el MOP.

El usuario que no cancele su deuda en el plazo antes señalado será considerado infractor del pago de peaje y el concesionario podrá requerir judicialmente el pago del valor adeudado más las multas e indemnizaciones que establece la legislación vigente.

3.3.11. INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos fotográficos y videos, que cumplan con la legislación vigente y que hayan sido previamente aprobados 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.

3.3.12. SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

Cada plaza de peaje contará con una unidad de operación, medición y control desde el inicio de sus actividades.

Asimismo deberá funcionar en forma permanente y en cada vía desde el inicio de su operación sensores automáticos, que registrarán y clasificarán todos los vehículos que pasen por la pista de cobro, que operará en forma independiente al personal de cobro de peaje, lo que permitirá determinar las discrepancias entre la clasificación manual y la automática.

El software que se utilice en la plaza de peaje debe ser capaz de detectar discrepancias, infractores y otras anormalidades, lo que quedará registrado y será informado al personal de la plaza de peaje que corresponda mediante señales sonoras.

Dichas anormalidades no deberán afectar la normal operación de la plaza de peaje y el adecuado servicio al usuario.

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horario con el número de vehículo pasantes por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador, indicando las discrepancias detectadas con el sistema de clasificación automática de vehículos.

Cada plaza de peaje contará con una unidad de suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministro.

3.3.13. MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE

La Concesión dispondrá de un Manual de Operación de Plaza de Peaje denominado “Plan de Atención en Plazas de Peaje”, incorporado en el Plan de Gestión de Tráfico Anexo N°3, que se ajusta a lo indicado en el numeral 1.13.10 de las Bases de Licitación de esta Concesión. 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.

Dicho manual contendrá lo siguiente:

- Localización y características de las plazas de peaje
- Operación (infraestructura y equipos)
- Elementos de seguridad
- Organización del personal (dotación y turnos)
- Gestión tarifaria, procedimientos de cobro y manejo de valores
- Control Estadístico
- Instructivo de Seguridad y Emergencias

3.4. DE LAS PLAZAS DE PESAJE

3.4.1. INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

El Concesionario, con la debida antelación deberá informar al usuario de la existencia de cada plaza de pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

La plaza de pesaje deberá contar con las señales dinámicas adecuadas para informar al usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

3.4.2. CONTROL DE PESOS

El Concesionario realizará el control del peso de los vehículos descarga, 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 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.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique el Concesionario.

3.4.3. INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

Solo en los sectores aprobados por la Inspección Fiscal que cumple con la existencia de las condiciones señaladas en los párrafos anteriores en términos a la existencia de infraestructura, medida de seguridad y operación se podrán efectuar controles punitivos los que considerarán lo siguiente:

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/80 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado por Carabineros o los Inspectores designados por la DV al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje móviles se contará con Carabineros o Inspectores 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.

3.4.4. INDEMNIZACIONES POR SOBREPESO

El Concesionario no tendrá derecho a percibir pagos o indemnizaciones de ningún tipo por parte del usuario infractor o del Estado, con motivo de la detección de sobrepeso en los vehículos de carga.

3.4.5. NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el visto bueno del MOP.

- Los Límites de dimensiones se rigen por la Resolución N°1 de 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicación y sus posteriores modificaciones.
- 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 encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Para efectos de controles de peso se aplicarán las tolerancias que se establecen en la Resolución DV N° 519 de 30 de julio de 1996, y posteriores.
- 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 a la normativa del MOP.

3.4.6. PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

La política general de pesaje, 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 sin fines punitivos, salvo que se cuente con los requerimientos necesarios para una operación segura fuera de las calzadas y sin provocar interferencias en el tránsito y la seguridad.

3.4.7. 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 Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en el tramo concesionado, en la forma y plazo establecido en las Bases de Licitación numeral 1.8.12 Pesos máximos y dimensiones de los vehículos, y normas que lo regulan.

3.4.8. ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA

Las tareas de estiba o traspaso del exceso de la carga, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

3.4.9. CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El apilamiento y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

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

El Concesionario no podrá recibir pagos por la permanencia de la carga en el Patio de Estiba antes mencionado.

3.4.10. MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PESAJE

El Concesionario contará 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.

Dicho Manual contiene lo siguiente:

- Localización y características de las plazas de pesaje
- Operación (infraestructura y equipos)
- Elementos de Seguridad
- Organización del Personal (dotación y turnos)
- Detección y curso de infracción
- Instructivo de Seguridad y Emergencias.

Para mayor información respecto a este Manual, consultar Plan de Gestión de Tráfico que se encuentra disponible en los Centros de Atención al Usuario.

3.5. DEL TRANSITO

3.5.1. INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

El Concesionario deberá mantener 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 vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, el Concesionario 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 Vial y a lo estipulado en el Capítulo 5 del Manual de Señalización de Tránsito.

El Concesionario 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.

El Concesionario 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.

La interrupción total o parcial, no implica la interrupción del cobro de las tarifas.

3.5.2. MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

El Concesionario 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, según lo indicado en las Bases de Licitación numeral 1.10.6 Alteración en la prestación del servicio y 1.8.13 Ocupación, Cierre, obstrucción o desvío de la vía concesionada. A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos según establece el contrato en su numeral 1.10.5 Conservación de las obras.

3.6. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.6.1. 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 en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, el Concesionario 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.

En la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP. El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

3.6.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros, en el marco del Decreto N°50 de fecha 06/03/2002 del Mintratel que aprueba el Manual de Operaciones Multi-institucional ante emergencias, informando ante cualquier eventualidad al Inspector Fiscal de explotación.

3.6.3. PLAN DE CONTINGENCIA Y ACCIDENTES

El Concesionario 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.

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, que se pueden encontrar en el Plan de Gestión de Incidentes y Contingencia de la Ruta Concesionada. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, SAMU y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal. Se deberá asegurar que las Compañías de Seguros involucradas, prensa en forma oficial, han sido avisadas en forma oportuna. La Inspección Fiscal será informada de los accidentes mediante informes definidos en la Bases de Licitación (Punto 1.8.6.2, letra I).

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

1. **Alarma.** Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con la Área de Emergencias y Sala de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación y a la legislación vigente al respecto.

2. **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz para la atención de las víctimas. En lo referente a tránsito, se adoptarán las medidas de seguridad en forma inmediata, a los efectos de permitir el acceso de los vehículos de emergencia.
3. **Atención de Primeros Auxilio Inmediata.** La concesionaria prestará los primeros auxilios y efectuará el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro Sistema asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del SAMU quién dará las instrucciones a seguir.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos a los establecidos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro de asistencia 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. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

4. **Coordinación General.** El Concesionario actuará bajo la coordinación de Carabineros y/o Bomberos a requerimiento de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, pero sin pretender sustituir sus actividades, ni simular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas.

El concesionario colaborará prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el Centro Regulador del SAMU, asimismo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros.

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros de Chile implica que, en todo momento, el concesionario actúa en la ruta de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que son propias y a la infraestructura caminera.

5. **Recursos.** El Concesionario dispondrá de vehículos y equipos para cada área de atención de emergencia, según lo señalado en las bases de Licitación.

La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. La ambulancia, vehículos de rescate y grúas permanecerán en todo momentos operativos y en condiciones de ser ocupados. El personal de estos servicios del Concesionario deberá tener en todo momento una

conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores. El Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de Tráfico instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por incidente y/o emergencia.

Para mayor información respecto a este Procedimiento, se sugiere consulta Manual de Contingencia y Accidentes y el Manual del Patrullero del Plan de Gestión de Tráfico

3.6.4. DOCUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAN CON EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El Concesionario dispone de los planes establecidos en el contrato de Concesión y que forman parte de este Reglamento que son: Plan de prevención de Riesgos Etapa de explotación, Plan de Conservación de las Obras, Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias etapa de explotación, Plan de Prevención de Riesgos Ambientales, Plan de Atención en Plazas de Peaje, Programa de Información de Usuarios en la Etapa de Explotación y Plan de Gestión de Tráfico. Dichos documentos complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, no más allá de 40 minutos, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidente de gran envergadura, incidentes con sustancias y cargas peligrosas, operará el Plan de Control de Accidentes o Contingencias, el que incorpora un plan específico para abordar dichas emergencias. En caso de que los recursos solicitados en las Bases de Licitación sean superados en cantidad y capacidad, se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En condiciones especiales tales como periodo invernal y estival, fechas especiales tales como Semana Santa, Fiesta de La Tirana Fiestas Patrias, Pascua y Año Nuevo o cualquier otro evento similar, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

3.6.5. PLAN DE CONTINGENCIA DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACION

El Concesionario contará de un Manual de Procedimiento de Emergencia denominado "Plan de Contingencia durante la Etapa de Explotación", el cual se ajustará a lo indicado en el numeral 2.6.1. de las Bases de Licitación de esta Concesión, 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.

3.7. DE LA SEGURIDAD VIAL

3.7.1. ANIMALES SUELTOS

En caso que se encuentren animales sueltos el Concesionario procederá a trasladar a los corrales municipales, a los animales sueltos que se encuentran dentro de la faja fiscal, pudiendo realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales. Según establece el artículo 165 de la Ley de Tránsito, en el que se prohíbe dejar animales sueltos o amarrados en forma que pudieren obstaculizar el tránsito. El cruce de animales de uno a otro lado de la vía, sólo podrá hacerse en lugares autorizados y previamente señalizados.

3.7.2. PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

No se podrán realizar actividades ajenas a la obra, que no cuenten con la expresa autorización de las entidades respectivas conforme a la legislación vigente, y la coordinación de Carabineros de Chile, MOP y Sociedad Concesionaria.

3.7.3. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Para el transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal debe contar con los permisos extendidos por las autoridades competentes dando cabal cumplimiento de la normativa vigente.

La autoridad competente es el Mintratel considerando además toda normativa existente sobre la materia como por ejemplo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible y la Ley de Tránsito entre otros.

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.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
- Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.
- 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.
- Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

En caso de accidentes, se deberá actuar de acuerdo a lo indicado en el Plan de Contingencia entregado en el numeral 2.6.2 de las Bases de Licitación.

3.7.4. SEÑALES

El Concesionario 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 establecidas en el contrato, para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantención, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta el Concesionario, 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, como se indica en el “Manual de Señalización”.

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

El Concesionario deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante el mantenimiento 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 el mantenimiento de la señalización de la obra son:

- Se debe mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según lo proyecto original aprobado.
- Las señales se deben mantener en su posición original, limpia y legible en todo momento.
- No se aceptarán vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirá señales con proceso de oxidación que afecten las características estructurales de las mismas.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

3.7.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación el Concesionario retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales

excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular, a entera satisfacción del Inspector Fiscal.

3.7.6. PLAN DE GESTION DE TRÁFICO

El Concesionario contará de un Manual de Procedimiento de Emergencia denominado “Plan de Gestión de Tráfico”, el cual se ajustará a lo indicado en el numeral 2.4.7 de las Bases de Licitación de esta Concesión, 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.

3.8. DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

3.8.1. CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, el que funcionará de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas.

El Centro de Atención al usuario se emplazara en el edificio de Administración de la Sociedad Concesionaria el cual se encuentra ubicado en el Km 381.610 en la Ruta 1 y en la Plaza de Peaje ubicada en el Km. 12.482 de la Ruta 16.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este tendrá las siguientes funciones:

- Fono de Atención al Usuario: 800 370 770. Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Pagina Web: www.rdeldesierto.cl. Con atención las 24 horas todos los días del año.

Además se contara con un back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea. Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. El Centro de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia.

El Concesionario mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, que cuente con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

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

Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, como también los del Estado, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión. Los procesos que realice este centro de atención a los usuarios, asegurará consistencia en la información que genere, a través de los protocolos que se establezcan para cada categoría de información que se procese. Estas categorías estructuradas de manera escalada tendrán criterios de decisión y de resolución, que permitirán otorgar el más adecuado servicio a los usuarios. Estas acciones se precisan en el numeral 2.3.1., donde se especifican los procesos principales que se desarrollaran.

3.9. DE LA INFORMACION AL MOP

3.9.1. UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación. Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar todos los controles y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software y a la propia operación, sin aviso previo.

El Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

3.9.2. INFORMES

El Concesionario proporcionará información estadística durante la explotación en los términos establecidos en las Bases de Licitación. Esto incluye lo informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de las Bases de Licitación.

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios óptico o digital, según lo estipulado en el contrato de concesión. Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y todos aquellos que exijan expresamente las Bases de Licitación.

3.9.3. INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACION

Todos los informes mensuales deberán ser entregados al MOP en los primeros diez días del mes siguiente informado. El concesionario deberá entregar mensualmente al Inspector Fiscal toda la información necesaria para los efectos de auditoria de ingresos que provea el sistema de atención a clientes señalados en las Bases de Licitación, en términos generales de acuerdo a lo señalado en los párrafos siguientes:

Información de los ingresos devengados de la Sociedad Concesionarios por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán de multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes vigentes que se están cobrando en cada uno de ellos.

Los ingresos, debidamente desglosados, deberán convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente fueron percibidos por la Sociedad Concesionaria.

Información de los ingresos potenciales de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosados por punto de cobro, sentido y tipos de vehículo.

Dichos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos.

3.9.4. INFORMACION RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.

Dicha información corresponde a lo establecido en las Bases de Licitación. La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

3.9.5. OTROS INFORMES

Se deben considerar la entrega de los siguientes informes, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación Numeral 1.8.6.2. Estos son los siguientes:

a) Estados financieros trimestrales, semestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberán individualizar los ingresos de explotación desglosados en ingresos por cobro de tarifas, Servicios Complementarios, u otros cobros autorizados por el MOP, como asimismo el desglose de los costos de operación y mantención de la obra señalando los costos asociados a la conservación rutinaria, costos de conservación de obras anexas, costos de reparación de obras mayores, costos de conservación diferidas, otros costos y explicitarse el tipo de deudas (moneda, plazo, interés, tasa de amortización, etc.). Los estados financieros anuales se presentarán debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.

b) Informar la Organización y personal superior de la sociedad y cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio.

c) Informes trimestrales durante el primer, segundo y tercer año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en las Bases de Licitación; y anuales desde el cuarto año hasta el término de la concesión del Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente y normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en las

Declaraciones de Impacto Ambiental, sus Adendas que forman parte de las Bases de Licitación y en las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades, según corresponda, y en el artículo de las Bases de Licitación.

d) Información mensual de sugerencias y reclamos presentados por los usuarios durante la etapa de explotación en los mecanismos de atención que componen el Sistema de Sugerencias y Reclamos indicados en el artículo de las Bases de Licitación, identificando al usuario, el reclamo y/o sugerencia que haya formulado, la fecha de formulación, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes.

e) La información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren los artículos de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al período informado.

f) Información de los flujos diarios en todas las plazas de peaje y de las tarifas horarias vigentes en cada una de ellas, así como de todos los ingresos devengados por la Sociedad Concesionaria desglosados, sean estos ingresos por tarifa, por servicios especiales, complementarios, por concepto de ingresos mínimos garantizados, por eventuales autorizaciones y por cobros por sobre los costos de construcción de accesos y conexiones a la obra en concesión solicitados por terceros. Además deberá entregar información de los ingresos potenciales por concepto de tarifas desglosados. Estos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días de cada mes. Cada ingreso debidamente desglosado, deberá convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente se percibió.

g) Información acerca de los accidentes de tránsito ocurridos en la vía concesionada. Esta información deberá ser entregada por el Concesionario dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al informado, de acuerdo a lo indicado en el artículo de las Bases de Licitación.

h) Información acerca del registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la Ley de Concesión. Dicho registro debe ser georreferenciado y deberá actualizarse cada 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente.

i) Proporcionar información mensual de todas las denuncias realizadas al seguro, sean estas denuncias de siniestros, denuncias preventivas o cualesquier otro tipo de denuncia objeto de la contratación de los seguros indicados en los artículos 1.8.15 y 1.8.16, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación, identificando el número del caso, afectado, responsable, descripción del evento, lugar y fecha del evento y el estado del caso a la fecha de la emisión del informe. Se deberá incorporar información mensual relativa a los daños que con motivo de las actividades de explotación de la concesión sufran terceros en sus

bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro o en la vecindad inmediata del área de concesión. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al período informado.

j) Proporcionar la información asociada a la conservación de las obras a que se refieren los artículos 1.10.5, 2.4.2 y 2.4.3jError! No se encuentra el origen de la referencia. de las presentes Bases de Licitación, dentro de los plazos establecidos en éstos.

k) Valor de "VPI_m", actualizado según se describe en el artículo 1.7.7.1 de las presentes Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

l) Informe de Seguimiento semestral que señale el estado en que se encuentra el cumplimiento de los estándares técnicos y niveles de servicio para la conservación de las obras y operación de la concesión de acuerdo a lo señalado en los artículos 1.10.5 y 2.4.8.3, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los primeros quince (15) días de cada semestre.

m) Información mensual de consultas o solicitudes de información presentadas por los usuarios en los distintos mecanismos de atención indicados el artículo 2.4.6.7 de las presentes Bases de Licitación, identificando al usuario y la consulta que haya formulado, el mecanismo utilizado, fecha de la consulta, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros quince (15) días de cada mes.

n) Adicionalmente, el Concesionario deberá informar todo otro ingreso que no provenga de operaciones financieras y que incrementen el patrimonio de la Sociedad Concesionaria (utilidad en venta activo fijo, utilidad en indemnizaciones y compensaciones y otros). Dicha información deberá ser proporcionada en los mismos términos indicados en la letra f).

o) Cualquier otra información, que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.

p) Información mensual al Ministerio de Obras Públicas, a través del Inspector Fiscal, sobre los pagos realizados a los contratistas como a su vez aquellos efectuados por éstos a los subcontratistas.

q) Entregar, a requerimiento del Ministerio de Obras Públicas, información de los subcontratos que haya celebrado para la ejecución de la obra y la prestación del servicio y aquella información cierta relativa a su contabilidad, gestión empresarial y sistemas de atención a usuarios, a objeto de verificar la buena marcha de la concesión y el debido cumplimiento de las obligaciones del concesionario. La negativa o demora injustificada en

la entrega de los antecedentes requeridos y la entrega de información manifiestamente inexacta o no fidedigna se sancionarán con la multa establecida en el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación.

En relación con esta información, el Ministerio de Obras Públicas, mediante Resolución fundada podrá requerir al concesionario que efectúe auditorías para comprobar la veracidad y exactitud de las informaciones que se le hayan proporcionado. El auditor deberá ser aprobado por el Ministerio de Obras Públicas y su contratación y financiamiento corresponderá al concesionario. El incumplimiento de lo anterior hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa establecida en el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación.

3.9.6. ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

El Concesionario mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección

Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

3.9.7. PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

El Concesionario, entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual denominado "Plan de Conservación de las Obras" y que se ajusta a lo requerido en el numeral 1.10.5 de las Bases de Licitación, 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.

Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

3.9.8. ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

3.10. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.10.1. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por 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. El Concesionario, 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.

3.10.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario cuenta con seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva. El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión. Después de sufrir un accidente, el usuario deberá concurrir a las Centro de Atención al Usuario, para definir los pasos a seguir.

3.10.3. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesión.

3.10.4. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión. El Concesionario 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 Concesionario, conforme con el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en forma provisoria en los lugares autorizados por el Inspector Fiscal.

El Concesionario dará cumplimiento a lo establecido en el Plan de Manejo Ambiental y Territorial según lo establecido en el numeral 2.7.2. de las Bases de Licitación para la etapa de Explotación del proyecto, implementando todas las medidas de mitigación, compensación, reparación establecidas en dicho documento y a la normativa ambiental vigente.

3.11. ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.11.1. ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Concesionario, deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, mediante un seguimiento periódico a los indicadores asociados. A continuación se indican los estándares de operación, calidad y gestión para los distintos servicios entregados por el concesionario. Todo ello para dar cumplimiento a lo indicado en la letra g), inciso 2, Artículo 57 del reglamento de Concesiones:

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.

- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Mantenimiento de barreras acústicas.
- Control de emanaciones contaminantes.

3.11.2. MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y las Bases de Licitación, artículo 2.4.2

3.12. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de orden, higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario 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 sanciones a los trabajadores que no lo respeten en cualquiera de sus partes (Artículo 101° del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad).
- Deberá contemplar también según corresponda, la existencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

El Concesionario 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".

Todo el personal del Concesionario estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente el Concesionario. 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.

Este reglamento está contenido en el Plan de Prevención de Riesgos y ha sido presentado al Inspector Fiscal para su aprobación.

En este contexto, 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 toda vez que se incorpore como exigen una actualización al reglamento a fin de mantener la normativa vigente.

4. DEL ESTADO

4.1. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

4.1.1. INSPECTOR FISCAL

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión. Las atribuciones y deberes del Inspector Fiscal en esta etapa, están indicadas en los documentos del Contrato de Concesión numeral 1.8.2. La Inspección Fiscal de la Explotación se inicia con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del contrato. En este caso concreto, el Inspector Fiscal de Explotación es el que se nombrará de acuerdo a lo establecido en el contrato y velará por el cumplimiento del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de este será notificada a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

4.1.2. 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, el Concesionario 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

merezcan la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el concesionario.

4.2. CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1. 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:

- a) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante la Etapa de Construcción;
- b) Fiscalizar, durante la Etapa de Construcción, el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios para la Etapa de Construcción del proyecto presentado por el Concesionario de acuerdo a lo indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- c) Inspeccionar los diseños, estudios y especificaciones del proyecto para dar su aprobación o rechazo, cuando corresponda;
- d) Velar por el correcto desarrollo del proceso expropiatorio **y entregar los terrenos expropiados con la debida anotación en el Libro de Obras;**
- e) Verificar y exigir el cumplimiento de las especificaciones y normas técnicas sobre la construcción de las obras;
- f) Aprobar o rechazar, según corresponda, los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos, así como sus modificaciones, presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas;
- g) Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Autocontrol indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- h) Fiscalizar, durante la Etapa de Construcción, el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales **y territoriales** establecidas en las presentes Bases de Licitación, en la Declaración de Impacto Ambiental **con sus respectivas** Adenda **y Resolución de Calificación Ambiental, y en el** Estudio de Impacto Ambiental Referencial, **todos documentos indicados en el artículo de las presentes Bases de**

Licitación, así como las que se establezcan en la(s) eventual(es) Resolución(es) de Calificación Ambiental **dictadas por la autoridad ambiental competente** que califica ambientalmente el Proyecto y/o sus actividades, según corresponda;

- i) Aprobar o rechazar, según corresponda, los Planes de Manejo indicados en, **y las exigencias señaladas en y, todos artículos** de las presentes Bases de Licitación, **cuyos contenidos se establecen, respectivamente,** en el “Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas”, **y** en el “Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados” **ambos documentos elaborados por el Ministerio de Obras Públicas, indicados** en el artículo de las presentes Bases de Licitación.
- j) Verificar y exigir el cumplimiento del Programa de Ejecución de Obras presentado por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a lo indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación.
- k) Verificar y exigir el cumplimiento de las normas de seguridad;
- l) Verificar y exigir el cumplimiento de las normas de calidad;
- m) Proponer al DGOP sustituir o realizar obras adicionales, en la forma indicada en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- n) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite, en relación a la gestión de la Concesión durante el período de construcción;
- o) Revisar la información estadística entregada por el Concesionario;
- p) Entregar los terrenos necesarios para la construcción de las obras, previstos en las Bases de Licitación, con la debida anotación en el Libro de Obras;
- q) Enviar mensualmente un informe al DGOP en que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la Concesión;
- r) Proponer la aplicación de las multas establecidas en las Bases de Licitación;
- s) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualesquiera otros que emanen de los documentos del Contrato de Concesión;
- t) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión;
- u) Revisar y aprobar el Reglamento de Servicio de la obra;

- v) Fiscalizar el cumplimiento de lo indicado en los artículos y de las presentes Bases de Licitación y que se relacionan con los Desvíos de Tránsito;
- w) Ordenar paralizar las obras en los casos en que no se hayan aprobado los proyectos necesarios para su ejecución o se estuvieren ejecutando sin conformidad a los proyectos aprobados;
- x) Llevar el Libro de Obras de la Etapa de Construcción desde que sea designado; y
- y) **Fiscalizar el cumplimiento del Programa de relocalización contemplado en el artículo de las presentes Bases de Licitación.**
- z) **Validar mensualmente, por medio de anotación en el Libro de Obra, el monto del "VPI_m" calculado e informado por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a lo señalado en letra p) y actualizado según se describe en ambos artículos de las presentes Bases de Licitación;**
- aa) **Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.**

4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

El Programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro y otros.

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.

El programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro y otros.

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.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

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

4.2.4. 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.

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

4.2.5. 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.

4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

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

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

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

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

El MOP podrá usar las instalaciones del Concesionario 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 vía manual, 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 y el Concesionario.

4.2.7. PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

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

4.2.8. DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que se restrinja, límite o prive a la Sociedad 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. El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

ANEXO N°1: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:

Razón Social: Sociedad Concesionaria Rutas del Desierto S.A.

Giro: Construcción y Explotación de Obras Públicas

ANTECEDENTES:

RUT: 76.172.397-9

Domicilio: Av. Vitacura 2939 Of. 2203 Piso 22° - Edificio Millenium-Las Condes

Teléfono: 057-2248440
02-23771135

E-mail:

Objeto: Construcción, ejecución, reparación, conservación, mantención y explotación y operación de la obra pública fiscal denominada "Alternativa de Acceso a Iquique" mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que convengan en el Contrato de Concesión, destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Duración: 34 años (Treinta y Cuatro Años)

Capital: \$21.000.000.000. (Veintiún millones de pesos)

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre: Nicole Navarro Estay

Profesión: Ingeniero Civil

RUT: 9.676.982-2

Domicilio: Av. Vitacura 2939 Of. 22, Edificio Millenium, Las Condes, Santiago

Teléfono: 057-2248440
02-23771135

ANEXO N°2: PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICO DE LA OBRA

ANEXO N°3: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**La obra entregada en concesión tiene las siguientes características:**

Ubicación: I Región de Tarapacá, Comuna de Iquique y Alto Hospicio

Comuna que atraviesa: Iquique, Alto Hospicio y Pozo Almonte

Plano con su localización geográfica: En anexo N°2

Nombre de la Concesión: Alternativas de Acceso a Iquique

Descripción de sus principales obras y características físicas:

Kilómetros de camino doble calzada: Ruta 1: 30.2 km y Ruta 16: 47 km

Kilómetros de camino calzada simple: Ruta 1: 1, 2 Km

Metros lineales de puentes: Ruta 1: 53,2 (ml) y ruta 16: 18,5 (ml)

Número de enlaces a desnivel: Ruta 1: 2 enlaces y Ruta 16: 1 enlace

Número de enlaces a nivel: 0 (cero) para ambas rutas

Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural: Ruta 1: 100% y Ruta 16: 70%

Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana: Ruta 16: 30%

Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista: 0% para ambas rutas

Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados (Km/hora): 100 km/hora para ambas rutas

Los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra:**Servicios Básicos:****Circulación por la obra vial:**

Servicios de Información al Usuario: R-1, Edificio de Administración Km.381.575
R-16, Plaza de Peaje, Km. 12.482

Asistencia en caso de accidentes (rescate, primeros auxilios y traslados de urgencia):

- Área de Emergencia Ruta 1: Km. 386.600
- Área de Emergencia Ruta 16: Km. 25.600

Asistencia caminera por desperfectos mecánicos u otros: Existe patrulla vial para recorrer la ruta.

ANEXO 4: INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfonos: 800-370-770

<i>Oficina</i>	<i>Kilometraje</i>	<i>Sentido</i>	<i>Ruta</i>
Edificio de Administración	381.575	Sur - Norte	1
Plaza de Peaje	12.482	Oriente - Poniente	16

ANEXO N°5: DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

Los indicadores de nivel de servicio contemplados en el contrato de concesión:

Velocidad de diseño

Velocidad de diseño para los distintos tramos de la ruta: 100 kms/hora

Velocidad permitida

Velocidades máximas y mínimas permitidas para los distintos tramos de la ruta:

Ruta	Km. Origen	Km Término	Velocidad Proyecto Km/hr
Ruta 1	374.700	401.000	100
	401.000	404.300	90
	404.300	405.000	100
	405.000	405.800	80
	405.800	406.100	70
Ruta 16	0.000	29.500	100
	29.500	30.600	90
	30.600	34.292	100
	34.292	47.000	12,7

Carpeta de rodado

Calidad de la carpeta de rodado, estará determinada por el cumplimiento de las exigencias señaladas en el contrato de concesión, las que pueden ser algunas de las siguientes:

Máximo IRI (mm/m) : 3.5 m/km para ambas rutas

Máximo ahuellamiento: 15 mm

Máximo agrietamiento: 10% por Km.

Coefficiente fricción mínimo: 0.4

Bermas

La calidad de la berma estará determinada por el cumplimiento de las exigencias señaladas en el contrato de concesión, las que pueden ser algunas de las siguientes:

Descenso Máximo (cms): 1 cms

ANEXO 6: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Gerente General

Apellidos:

Nombres:

Teléfono:

Jefe Área Legal

Apellidos:

Nombres:

Teléfono:

Gerente Técnico

Apellidos:

Nombres:

Teléfono:

Gerente Administración y Finanzas

Apellidos:

Nombres:

Teléfono:

Gerente de Operaciones

Apellidos:

Nombres:

Teléfono:

ANEXO 7: DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

Apellidos:

Nombres:

Servicio:

Profesión:

DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación

Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas

Dirección General de Obras Públicas

Dirección:

Comuna:

Ciudad:

FORMULARIOS

FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

		SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS		FECHA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	20	Nº
				RUTA:	<input type="text"/>	A-1	<input type="text"/>	A-16
EXCLUSIVO DEL USUARIO				TIPO DE TRÁMITE				
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				<input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN				
R.U.T.		Nombres			OBSERVACIONES DEL USUARIO			
Apellido Paterno		Apellido Materno						
DOMICILIO PARTICULAR								
Calle:								
Número:		Depto:						
Comuna:		Región:						
Fono:		Fax:						
Email:								
DATOS DEL VEHÍCULO								
Tipo Vehículo:		Patente:						
EXCLUSIVO DEL CONCESIONARIO				FIRMA DEL USUARIO				
IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA CONCESIONARIA								
R.U.T.	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres					
Cargo o Función:								
OBSERVACIONES DEL FUNCIONARIO								

RESPETE LA VIDA DE SU FAMILIA Y LA DE LOS DEMÁS

RESPETE LA SEÑALIZACIÓN

Rutas del Desierto tiene un plazo de 5 días para emitir una respuesta

800 370 770

www.rdeldesierto.cl

email: sugerenciasyreclamos@rdeldesierto.cl

CONTROL DE COPIAS:

Nota: Cabe mencionar que el formulario de reclamo y sugerencia que será utilizado en la Etapa de Explotación, se encuentra en elaboración, el cual tomará en consideración las observaciones emitidas por la Unidad de Explotación del CCOP, correspondientes a los plazos de respuesta que tiene la Sociedad Concesionaria.

FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO

Rutas del Desierto		NROº			
FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO Y RECONOCIMIENTO DE DEUDA					
DATOS DEL CONDUCTOR					
NOMBRE USUARIO				CI	
DIRECCION USUARIO				PATENTE	
DOMICILIO PARTICULAR				TELEFONO	
CIUDAD				COMUNA	
DATOS DEL VEHICULO					
PROPIETARIO				CI	
DOMICILIO PARTICULAR				CIUDAD	
MARCA VEHICULO				COMUNA	
MODELO				TELEFONO	
DATOS DE PAGO					
NOMBRE JEFE DE TURNO					
TIPO VEHICULO					
FECHA		HORA		TURNO	
PLAZA		CATEGORIA		VALOR	
PROCEDIMIENTO:					
TODO VEHICULO QUE NO DISPONGA DE DINERO PARA CRUZAR LA PLAZA DE PEAJE, PODRÁ SOLICITAR EL PAGO DIFERIDO DEL MISMO, EL QUE SERÁ UN MEDIO DE PAGO DE EXCEPCIÓN, PARA LO CUAL DEBERÁ REALIZAR EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:					
1.- SOLICITAR EN LA PLAZA DE PEAJE EL FORMULARIO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA					
2.- EL USUARIO SE DEBERÁ IDENTIFICAR ANTE EL PERSONAL DEL CONCESIONARIO, MEDIANTE SU CEDULA DE IDENTIDAD, PRESENTANDO ADEMÁS SU LICENCIA DE CONDUCTOR.					
3.- EL USUARIO RECIBIRÁ SU COMPROBANTE DE PAGO, DONDE QUEDARÁ INDICADO QUE EL PAGO SE REALIZARÁ EN FORMA DIFERIDA, PUDIENDO DE ESTA MANERA CRUZAR LA PLAZA DE PEAJE.					
4.- EL PAGO DEBERÁ EFECTUARSE EN UN PERIODO NO SUPERIOR A LOS 20 DÍAS CORRIDOS, PARA LO CUAL SE DEBE DIRIGIR A LA OFICINA DEL JEFE DE PEAJE O SOLICITAR HABLAR CON LA JEFE DE TURNO.					
5.- EL USUARIO QUE NO CANCELE SU DEUDA EN EL PLAZO ANTES SEÑALADO SERÁ CONSIDERADO INFRACTOR DEL PAGO DE PEAJE Y EL CONCESIONARIO PODRÁ REQUERIR JUDICIALMENTE EL PAGO DEL VALOR ADEUDADO MAS LAS MULTAS E INDENMIZACIONES QUE LA LEY VIGENTE ESTABLECE.					
6.- LA FALTA DE PAGO DE LA DEUDA INCAPACITARÁ AL USUARIO Y EL VEHICULO PARA EL PAGO DIFERIDO DE FUTUROS PEAJES.					
FIRMA DE USUARIO			FIRMA JEFE DE TURNO QUE AUTORIZA		

FORMULARIO PARA PAGO DIFERIDO DE VEHICULO DE EMERGENCIA

Rutas del Desierto		NRO°	
FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO DE VEHICULOS DE EMERGENCIA			
FECHA DE PASO		HORA	TURNO
PLAZA		IMPORTE ADEUDADO	VALOR
TIPO DE VEHICULO			
AMBULANCIA		CARRO BOMBAS	VEHICULO POLICIAL
DATOS DE VEHICULO			
PATENTE			
PROPIETARIO			
IDENTIFICACION DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO			
NOMBRE			
CARGO			
OBSERVACIONES DEL PERSONAL DEL CONCESIONARIO			
_____ FIRMA DE USUARIO		_____ FIRMA JEFE DE TURNO QUE AUTORIZA	