



CAPITULO 1 GLOSARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



GLOSARIO

Para la correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Concesión, se detalla el siguiente glosario:

ÁREA DE CONCESIÓN: Cuando se mencione área de concesión en este documento esta se referirá a:

El área de concesión está definida en el artículo 1.2.2 de las Bases de Licitación, bajo los numerales “3. Área de Concesión” y “4. Área de Servicios Complementarios”, constituyendo estas definiciones el alcance legal del área del Concesionario.

A modo ilustrativo, se señalan a continuación los límites de la zona concesionada por cada ruta:

Rutas	Dm
Ruta 1	Desde el Dm. 10.214 hasta el Dm. 64.913
Ruta B-26	Desde el Dm. 825 hasta el Dm. 12.881
Ruta B-400	Desde el Dm. 1.040 hasta el Dm. 36.377
Ruta 5 Norte	Desde el Dm. 1.357.336 hasta el Dm. 1.460.815

ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Cuando se mencione área de Servicios Complementarios en este documento esta se referirá a:

El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares, adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S. A. La adquisición de estos bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectas a la concesión.

BASES DE LA LICITACIÓN (BALI): 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.

CASSETAS DE COBRO: Instalación ubicada en las plazas de peaje destinada a guarecer al recaudador que cobra las tarifas a los usuarios.

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 que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones contenidas en el área de Concesión.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

**Página
3 de 110**

CONTRATO DE CONCESION: Hace referencia al texto establecido en el Decreto MOP N° 137 de fecha 17 de febrero del año 2010, publicado en el Diario Oficial con fecha 7 de abril del año 2010.

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

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

EXPLOTACIÓN:

Se entenderá por “explotación de la obra” lo siguiente: operación de las obras e instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; Conservación o mantención de las obras o instalaciones; prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda

ETAPA DE EXPLOTACION a un periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio parcial de un determinado tramo hasta el fin de la concesión, en el cuál 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 EXPLOTACION: Aquel funcionario del MOP, designado por el DGOP, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión durante la etapa de explotación, Para efectos del presente reglamento se le denominará Inspector Fiscal

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones posteriores, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

OBRA PÚBLICA 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.

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de Instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen las rutas de la concesión

PLAZAS DE PEAJE: Conjunto de Instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobro de las tarifas vigentes

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

**Página
4 de 110**

PRECIO: valor que pagará el usuario por o cuando la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta preste los servicios complementarios u otros en virtud del contrato de concesión.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Reglamento interno elaborado por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta y aprobado por el MOP, que rige el uso de la obra, los servicios básicos y complementarios prestados por la Sociedad Concesionaria en la etapa de explotación. En este documento se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, de la Sociedad Concesionaria y del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión

SERVICIOS BÁSICOS: Se entiende por los Servicios de Conservación de todas aquellas obras que se encuentran en el área de Concesión de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
5 de 110**

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Los Servicios Especiales Obligatorios para este reglamento son:

- Área de Atención de Emergencia, Descanso y Aparcamiento
- Teléfonos de emergencia
- Control de Peso en la Ruta

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

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La sociedad anónima Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S. A., 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. Para efectos del presente reglamento se le denominará la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.

TARIFA: Contraprestación del servicio básico proporcionado por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
6 de 110**

TITULO I

Preliminar

CAPITULO 2 NORMAS GENERALES

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	<p>SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.</p>	CAA-00-GO-PRC-20-B
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA</p>	<p>Página 7 de 110</p>

NORMAS GENERALES

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. y aprobado por el MOP, el cual establece los derechos y obligaciones de cada una de las partes, o sea los Usuarios, la Sociedad Concesionaria y el MOP.

DESTINATARIO

El presente reglamento está dirigido en general a todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen de la explotación de la misma.

AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es el Area de Concesión.

VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio una vez aprobado por el MOP rige, previa aprobación por el MOP, desde la primera puesta en servicio provisoria de la obra hasta que sufra alguna modificación o 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.

LOCALIZACION DEL REGLAMENTO

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra y su Extracto estarán disponibles en las oficinas del concesionario, plazas de peaje troncales y oficinas de la inspección fiscal, y será exhibido a toda persona que lo solicite.

ACCESO AL REGLAMENTO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado. Además el Extracto de este 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 desarrolla la Concesión

El Reglamento de Servicio de la Obra aprobado y su extracto podrán ser consultados por los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.

DEL MARCO JURIDICO

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- Decreto Supremo MOP N°137 de fecha 15 de febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial el 7 de abril de 2010, que adjudicó el contrato “Concesión Vial Autopistas de la Región de Antofagasta”.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la obra pública fiscal “Concesión Vial Autopistas de la región de Antofagasta”.
- Oferta Técnica y Económica presentadas por el Licitante Adjudicatario.
- 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, la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS MOP N°956 de 1997.
- 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.
- Convenios complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

DE OTROS REGLAMENTOS

- El presente Reglamento de Servicio de la Obra.
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo al artículo 67 de la Ley 16.744.

DE OTROS DOCUMENTOS

- Plan de Atención en Plazas de Peaje de Autopistas de Antofagasta
- Plan de Control de Accidentes o Contingencias en la Etapa de Explotación de Autopistas de Antofagasta
- Plan de Conservación de Obras de Autopistas de Antofagasta

El Reglamento de Servicio de la Obra no modifica las Leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este punto y que conforman el marco jurídico y regulatorio de la concesión.

En caso de discrepancias prevalecerán aquellos documentos legales que se encuentran por sobre el Reglamento de Servicio.

En caso de discrepancias con otros documentos prevalecerá el Reglamento de Servicio de la Obra.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
9 de 110**

TITULO I

Preliminar

CAPITULO 3

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 10 de 110

IDENTIFICACION DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA

Mediante el Decreto Supremo del Ministerio de Obras Publicas N°137 se adjudicó el contrato de Concesión para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública Fiscal denominada “Concesión Vial Autopistas de la Región de Antofagasta” que dio paso al establecimiento de una Sociedad Concesionaria.

Así, a través de escritura pública de 1 de junio de 2010 se constituyó la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.

Dicha Sociedad tiene como objeto social la construcción, ejecución, reparación, conservación o mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Vial Autopistas de la Región de Antofagasta” mediante el sistema de Concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el contrato de Concesión destinado a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

En el Anexo 1 se entrega la siguiente información de la Sociedad Concesionaria:

Razón social, giro, antecedentes generales, fecha de inicio de la concesión, duración, capital, datos del representante legal y el organigrama actual de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
11 de 110**

TITULO I

Preliminar

CAPITULO 4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 12 de 110

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra corresponde a un bien inmueble que pertenece al Estado de Chile siendo un Bien Nacional de Uso público, que casi en su totalidad ha sido construido y totalmente conservado y administrado por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. en el marco del sistema de concesiones de obras públicas.

La obra comprende la carretera o autopista en sí misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación, áreas verdes y sistemas de emergencia.

En el Anexo 2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación geográfica del área de concesión.
- Comunas que atraviesa.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
13 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 1 DERECHOS DEL USUARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DERECHO DEL USUARIO

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, Salvo caso fortuito o fuerza mayor.

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta está autorizada a prestar Servicios complementarios de acuerdo al contrato de concesión, por lo que el usuario tiene derecho a recibir estas prestaciones pagando el precio respectivo.

DERECHO A SEGURIDAD

El usuario tiene derecho a transitar por una vía segura y expedita de acuerdo a los parámetros establecidos en las Bases de Licitación.

El Usuario tiene derecho a ser informado en forma clara y oportuna respecto de las variables que puedan afectar las condiciones de seguridad en la ruta y con la cual éste pueda prever posibles riesgos y molestias. Esta información se realizará por alguno de los medios disponibles o una combinación de ellos de acuerdo a lo que la Sociedad Concesionaria estime conveniente:

- Panel de mensajería Variable
- Avisos en la prensa escrita
- Avisos radiales
- Volantes entregados en las Plazas de Peaje

Además, tiene derecho a que las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, establecidas por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta sean adecuadas y sujetas a todas las disposiciones legales vigentes al momento de la adjudicación.

DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios que proporciona la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. en la medida y calidad establecidos en las Bases de Licitación.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	<p>SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.</p>	CAA-00-GO-PRC-20-B
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA</p>	<p>Página 15 de 110</p>

DERECHO A INFORMACION

El Usuario tiene derecho a:

- Obtener toda la información que sea de carácter público del Contrato de Concesión
- Recibir información general sobre los servicios que presta la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., de manera de utilizarlos integralmente.
- A ser informado en forma clara y oportuna a través de los medios disponibles respecto de las variables que puedan afectar las condiciones de seguridad en la ruta y con la cual éste pueda prever posibles riesgos y molestias
- Conocer con la debida antelación, de acuerdo a lo mencionado en las Bases de Licitación, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- Conocer los servicios comerciales que se ofrecen si los hubiere, la ubicación de las áreas de emergencia y de los puntos de cobro.

DERECHO A TRATO CORTÉS

El Usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A con cortesía, corrección y diligencia, en toda el área de concesión.

DERECHO A RESPUESTA

El usuario tiene derecho a obtener respuesta diligente de parte de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., a sus consultas, preguntas o requerimientos a través del mismo medio que se realiza las consultas, preguntas o requerimientos.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. respuesta a un reclamo interpuesto en un plazo de 5 días hábiles, a través del medio de contacto establecido por el Usuario.

DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIAS

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. las quejas, reclamos denuncias y sugerencias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal o que pudieran tender a mejorar la prestación del servicio

El Usuario tiene siempre la facultad de exponer su problema en los medios disponibles por el Ministerio de Obras Públicas.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

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
- En caso de ocurrir un accidente en el área de Concesión, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta puede entregar atención de emergencia primaria bajo coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados

Para el caso de los incidentes producto de la negligencia del usuario, como la falta de combustible y donde la seguridad de la Ruta lo amerite, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta retirará el vehículo hasta el Área de Servicios más cercana, salvo acuerdo con el usuario para ser trasladado a un lugar fuera del área de concesión siempre y cuando esta se encuentre más cercana que el área de servicios que le correspondería.

DERECHO A VÍA

Todos los Usuarios tienen derecho a usar la vía en igualdad de condiciones, salvo las restricciones que establezca la ley o la autoridad competente.

DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta sólo será responsable de los daños directos que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a la falta de cuidado o diligencia de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., producto de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las vías, ejecución en ellas de obras de construcción o mantención u otros actos que le sean imputables, en función al "Plan de conservación y Programa anual de conservación" aprobado por el MOP.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
17 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



OBLIGACIONES DEL USUARIO

OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de las vías y los Servicios Básicos. La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. puede exigir el pago de la tarifa por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular, al efecto, las denuncias correspondientes.

Del pago del peaje establecido no está eximido ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y SU COBRO

La Sociedad Concesionaria puede proponer habilitar y/o explotar otros servicios que se denominan Complementarios siempre y cuando cumplan con lo dispuesto en el numeral 1.10.9.3 y se sometan a aprobación del Inspector Fiscal. El usuario tiene la Obligación de pagar por los servicios cuando haga uso de éstos.

OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Mientras los Usuarios estén utilizando la obra concesionada y haciendo uso de los servicios que presta la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., debe respetar la legislación vigente y aplicable en todo momento: 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 y las normas atinentes.

OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación y uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y en su ausencia por personal de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., en las circunstancias y condiciones que así lo ameriten.

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.

OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

El Usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, sin provocar daños a la obra e instalaciones de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A..

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta 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:

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- 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 Autopistas de Antofagasta
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del área concesionada
- Detenerse sólo en los lugares habilitados
- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto

OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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..

OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil deberá pagar a la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. los daños y perjuicios que ocasione a la obra y sus instalaciones con motivo de sus actuaciones imputables en el uso de la obra y sus servicios.

OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

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

OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

El Usuario tiene la obligación de notificar a Carabineros de Chile, o en su ausencia al personal de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., a la brevedad, cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la concesión.

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 de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en ese procedimiento.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
20 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 3 DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Centro de Atención a los Usuarios es un sistema establecido por Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. para atender y dar respuesta a los usuarios en forma permanente e ininterrumpida las 24 horas del día todos los días del año. Dependiendo de la información solicitada la respuesta podrá ser inmediata o diferida en el tiempo.

Para satisfacer los requerimientos de información de los usuarios el Sistema para Atención de los usuarios determinado por la Sociedad Concesionaria dispone de canales de atención: telefónica (call center), escrita (Libro de Sugerencias y Reclamos), y vía WEB. A continuación se detalla los horarios y lugares donde se pueden dirigir los usuarios para obtener la atención requerida:

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER)

Numero 600 300 2400

Disponible 24 horas al día, los 365 días del año

Forma de acceso Postes SOS, teléfonos fijos, teléfonos celulares de todas las compañías

CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA (LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS)

Ubicación Oficina de Coordinador en las Plazas de Peaje, Áreas de Servicio Descanso y Aparcamiento, Plaza de Pesaje.

Disponible 24 horas del día, los 365 días del año.

Forma de acceso dirigirse físicamente a los lugares antes mencionados y solicitar el Libro para estampar la comunicación.

CANAL DE ATENCIÓN VIA WEB

Dirección electrónica www.autopistasdeantofagasta.cl

Disponible 24 horas al día, los 365 días del año.

Forma de acceso ingreso a web con la dirección antes señalada y verificar la información actualizada publicada. Si la información requerida no está disponible el usuario debe ingresar al link denominado CONTACTO y realizar su consulta, reclamo o sugerencia.

EDIFICIO DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA (LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS)

Ubicación Km 14.700 de la Ruta 1

Disponible de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

Forma de acceso dirigirse físicamente al Edificio y solicitar el Libro de Sugerencias y Reclamos.

Las ubicaciones y número telefónicos de las instalaciones, están señaladas en Anexo 3 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través del sistema de teléfonos SOS, en las áreas de servicios u otro medio establecido en el Plan de Información a los Usuarios en Etapa de Explotación.

Es importante destacar que la atención presencial de los usuarios que requieren información en las Plazas de Peaje se realiza en el edificio de la Plaza de Peaje, ya que los Peajistas por las condiciones de su puesto no pueden entablar conversación con los

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



usuarios. Para avisar de esta situación a los usuarios en cada cabina se encuentran afiches indicando cual es el procedimiento de Atención y donde se debe dirigir el usuario.

Con respecto a la atención telefónica, presencial y vía web, cabe mencionar que la Sociedad Concesionaria, cuenta con evaluaciones periódicas de los siguientes estándares:

- Oportunidad de Atención
- Disponibilidad del Servicio
- Tiempo en espera para la atención del requerimiento
- Cumplimiento del protocolo de Atención que se adjunta en el anexo 4
-

Si en las evaluaciones se detecta que los valores exceden a los establecidos por la Gerencia General para la Atención de Usuarios, la Sociedad Concesionaria aplica las medidas correctivas necesarias para evitar la recurrencia de la desviación.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deben comunicarse con la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a alguno de los edificios de la Sociedad Concesionaria o a las Áreas de Emergencia, Descanso y Aparcamiento cuyas ubicaciones se detallan en el anexo 3.
- Telefónicamente: marcando el Número que se detalla en el anexo 3
- Utilizando los postes S.O.S. ubicados a lo largo de toda el área de Concesión.

De acuerdo a las Bases de Licitación en el punto 2.4.4.8 dice

“El Concesionario es el responsable de operar y mantener todos los dispositivos, sistemas y elementos, indicados en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2, 1.10.9.3 y 2.4.4.2 de las presentes Bases de Licitación, en forma ininterrumpida las 24 horas del día los 365 días del año, con el objeto de detectar oportunamente accidentes o vehículos con problemas en la ruta, tomar las medidas de seguridad que sean necesarias y prestar auxilio en forma rápida y eficaz.”

Debido a lo anteriormente dicho la Sociedad Concesionaria siempre prestará el Servicio de Asistencia. Sin embargo, para concurrir al sitio donde se encuentra el Usuario, equipado de acuerdo a la emergencia presentada, será necesario pero no excluyente que el usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



SERVICIO ESPECIAL OBLIGATORIO: Asistencia en Ruta

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

En caso de accidente la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. prestará la siguiente asistencia en ruta al Usuario:

- Mantenión expedita del tráfico, cuando las condiciones de seguridad lo permitan
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito
- Control del tráfico e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas

Los servicios antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Sin perjuicio de la reglamentación especial legalmente vigente en Chile.

Específicamente para prestar este servicio obligatorio las Bases de Licitación en su punto 2.3.3.2 dice lo siguiente:

“En caso de accidente el servicio actuará bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas como las siguientes:

- *Mantenión expedita del tráfico.*
- *Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.*
- *Rescate y auxilio de vehículos accidentados.*
- *Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.*
- *Control del tráfico e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.*
- *Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico.*
- *Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.*

Para el cumplimiento de estos objetivos, se deberá disponer durante todo el período de explotación, del personal entrenado y capacitado para prestar los servicios indicados en el presente artículo, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal,”

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 24 de 110

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios pueden utilizar los siguientes medios:

Los requerimientos de los Usuarios con respecto a información pueden ser atendidos de las siguientes formas:

- Personal: Podrá dirigirse al edificio de la Sociedad Concesionaria en horario de oficina, o bien en el Áreas de Emergencia, Descanso y Aparcamiento y oficinas de Peaje las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Telefónica: Hacer uso de la línea 600 habilitada por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.
- Correo electrónico: Utilizar la página Web www.autopistasdeantofagasta.cl y su vinculo destinado para contacto
-
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al domicilio de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., con la debida información que permita individualizar y contactar al solicitante.

Dependiendo de la información solicitada y del medio utilizado la respuesta podrá ser inmediata o diferida en el tiempo.

INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica al personal de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Como también toda la Información que es de carácter público con respecto al Contrato de Concesión

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
25 de 110**

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
26 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 4 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

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 vigente.

VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

Excepcionalmente, podrán circular por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad. Estas autorizaciones deben ser presentadas en las Oficinas de la Sociedad concesionaria Autopistas de Antofagasta, 72 horas hábiles antes de circular los siguientes vehículos:

- Vehículos con sobre tamaño.
- Maquinarias de cualquier clase
- Vehículos con Sobre peso Mayor a 45 Toneladas

Se entiende por transportes especiales a 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 y pesada de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura y/o ancho implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel, pasarelas, paneles de mensajería variable o cualquier otra obra o equipamiento de la concesión.

En todo caso que un usuario, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de las obras o adecuaciones necesarias y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de la concesión y a los usuarios o a terceros.

PROHIBICION DE CIRCULAR

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 28 de 110

- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito 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 Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 18.290 (Ley del Tránsito), los Usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de las cargas que transportan, por lo que responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a los Usuarios, a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones culposas o dolosas de las que sean responsables.

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
29 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 5 AREAS DE SERVICIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



ÁREAS DE SERVICIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en el artículo 2.3.3 de las Bases de Licitación. Estos servicios especiales y sus características básicas son:

- 2 Áreas de Atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos.
- Postes S.O.S
- Control de peso en la ruta.

La existencia de las áreas de Servicio en este caso Áreas de Atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos, se informan al Usuario de acuerdo al **Plan de Información a los Usuarios de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.**

Dichas áreas de Atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos permanecen en funcionamiento las 24 horas del día durante todo el año, limpio e higienizado y con su dotación de personal completa.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. se reserva el derecho de admisión o permanencia en las áreas de Atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos de aquellos Usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al establecido en el contrato de concesión, pidiendo en este caso la intervención de Carabineros de Chile.

En el caso de que los Usuarios produzcan daños a sus instalaciones la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. La Sociedad Concesionaria informará al MOP de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por ésta.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
31 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

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 de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

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
- El Usuario deberá dar aviso inmediato a la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta, mediante algunos de los medios mencionados en el "Procedimiento para Solicitar Asistencia" del Capítulo 3 de este reglamento, este aviso inicia automáticamente la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. una vez que tenga conocimiento de tal situación activará, en forma inmediata, las señales de emergencia de que disponga para el efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



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 de terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma derecha. En este caso, se deberán encender las luces de estacionamiento y desplegar los triángulos de emergencia mientras dure la detención, la cual deberá ser por el menor tiempo posible y tomando todas las medidas de seguridad personal que sean pertinentes.

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 el área concesionada, salvo los casos de inmovilización forzada o aquellos que lo hicieren en el espacio destinado para tal efecto en el área de Emergencia, descanso y Aparcamiento.

En las plazas de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia y por condiciones operativas para los vehículos con sobredimensión.

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, salvo en las zonas especialmente habilitadas para este efecto.

PROHIBICIÓN DE CIRCULACIÓN PEATONAL

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

Toda infracción a las normas será informada a Carabineros de Chile en el momento de los hechos para que éstos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en el área de concesión, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello en la Plaza de Pesaje. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje efectivo de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
34 de 110**

MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA

Para mejor seguridad de los Usuarios, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios disponibles para efectuar las tareas procurando realizarlas en el menor tiempo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los Usuarios.

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

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, de acuerdo al procedimiento de ***Segregación Vial de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.***

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
35 de 110**

TITULO II

Del usuario

CAPITULO 7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo al artículo 2.4.4.6 de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantiene un sistema para que el usuario estampe sus sugerencias y reclamos a través de los siguientes medios:

- Un Libro de Sugerencias y Reclamos,
- Un portal de sugerencias y reclamos vía WEB, el que los usuarios podrán utilizar accediendo al sitio www.autopistasdeantofagasta.cl.

El Original será para la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., una copia será para el usuario y una segunda copia se dejará en el libro, a la Inspección Fiscal se le enviará una fotocopia de éste. En el lugar físico donde se encuentre el Libro mencionado se encontraran disponibles las instrucciones de llenado de cada reclamo donde a lo menos deberá contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario, tales como: nombres y apellidos, teléfonos, dirección, e-mail, datos del vehículo, etc.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. debe dar respuesta al Usuario, por la misma vía de recepción u otra que éste señale expresamente, dentro del plazo de 5 días hábiles, enviando copia del reclamo y la respuesta que fue enviada al Usuario, al Inspector Fiscal.

A partir del inicio de la explotación, o sea de la primera puesta en Servicio Provisoria de las obras a que se refiere el artículo 1.10 de las Bases de Licitación y por todo el tiempo que dure la Etapa de Explotación, mantendrá en todo momento a disposición de los usuarios, un Sistema de Consultas y Sugerencias vía WEB de forma que los usuarios puedan

- realizar consultas,
- solicitar información
- plantear sugerencias a los aspectos asociados a la concesión.

El diseño del Sistema será público y auditable en cualquier momento y contará con la aprobación previa del Inspector Fiscal. La existencia de dicho sistema será difundida y publicitada informando la dirección de la página WEB en las casetas de las plazas de peaje, en las áreas de atención de emergencias o en el diseño del ticket de cobro. Este sistema permanecerá en funcionamiento las 24 horas del día los 365 días del año, salvo casos excepcionales, los que serán calificados por el Inspector Fiscal. Cuando sea presentado un requerimiento por parte de un usuario, la Sociedad Concesionaria tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para emitir la respuesta por la misma vía o por escrito al usuario. En el caso de tratarse de un reclamo, se debe enviar copia de éste y la respuesta que fue enviada al usuario al Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. informará mensualmente al Inspector Fiscal de todos los reclamos presentados por los usuarios, en conformidad a lo señalado en el artículo 1.8.6.2 de las Bases de Licitación.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 37 de 110

Además en las Bases de Licitación en el punto 2.4.4.6 Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios dice:

“Sistema de Sugerencias y Reclamos vía WEB: El Concesionario deberá habilitar un sistema de Sugerencias y Reclamos vía WEB, que deberá ser público, auditable o controlable en cualquier momento. Su diseño deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal y su existencia deberá ser difundida y publicitada por el Concesionario, a su entero cargo y costo, de acuerdo al plan de difusión del proyecto, según lo establecido en el artículo 1.9.2.1”

LOCALIZACION DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

El Libro de Sugerencias y Reclamos está a disposición de los Usuarios en las plazas de peaje y en las Áreas de Emergencia, Descanso y Aparcamiento.

PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada Reclamo y Sugerencia la debe hacer la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. al Usuario por el medio que éste haya elegido para ser contactado dentro de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, con copia al Inspector Fiscal.

QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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 folio de la copia que tiene en su poder, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

Las consultas, reclamos o sugerencia al Ministerio de Obras Públicas pueden ser vía telefónica al 02-4497000, en forma presencial en la Oficina de Información y Atención al Cliente SIAC ubicada en Merced 753, 5° piso Santiago. De manera escrita se pueden hacer llegar por Correos de Chile a la dirección del SIAC o por correo electrónico al sitio web www.concesiones.cl en el link de Información y Atención Ciudadana ex Oficina de Información Reclamos y Sugerencias OIRS.

RESPUESTA DEL MOP AL USUARIO

La Oficina de Información y Atención Ciudadana dará respuesta al requerimiento del usuario dentro de plazos dispuestos para ello en la normativa vigente. La respuesta será en conformidad a lo dispuesto en los documentos contractuales que forman parte del Contrato de Concesión y/o de la normativa aplicable.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
38 de 110**

TITULO III

Del concesionario

CAPITULO 1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DERECHOS DEL CONCESIONARIO

DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión, según el numeral 1.13 y siguientes de las Bases de Licitación. Dicho cobro no puede ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros de Chile si el Usuario se negase a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez de Policía Local competente.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a exigir judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la ley, cuando el Usuario no haya cumplido con esta obligación.

DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación, según lo señalado en el artículo 1.10.9.3.

DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S. A. tiene derecho al uso y goce de la obra, como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a exigir a los Usuarios, el acatamiento de sus normas, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, indemnizen los daños y perjuicios que procedan.

DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
40 de 110**

DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta tiene derecho a exigir judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la Ley, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago. En conformidad con el artículo 42 del DFL N°900

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
41 de 110**

TITULO III

Del concesionario

CAPITULO 2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales deben otorgarse 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.

OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a procurar la seguridad 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 a las personas, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

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

OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene la obligación de mantener los niveles de servicio estipulados en el contrato de concesión, debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en toda la vía y los puntos de cobro de tarifa, según lo prescribe el numeral 2.4.4.1 de las Bases en Licitación.

Situaciones temporales por emergencia o fuerza mayor que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente a los Usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de esperar su rehabilitación.

Las alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán informadas al Usuario por algún medio de comunicación o la combinación de éstos; como por ejemplo prensa escrita o radial, mensajería variable, señales estáticas.

OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del sistema Centro de Atención al Usuario, pagina web u otros medios de comunicación que disponga la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario. Para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada 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.

OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiere tener, a través de letreros ubicados en las plazas de peaje, además de las consultas telefónicas.

Los cambios de la estructura tarifaria serán publicitados por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta a través de un diario de circulación nacional y otro de circulación regional, a lo menos 15 días corridos antes de su aplicación.

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. da curso inmediato a las solicitudes del Usuario cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras realizando las gestiones necesarias para su resolución.

OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, 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, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tomará las precauciones y medidas

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, dará aviso al usuario ocupando todos los medios de que disponga.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en 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, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. utiliza los elementos de señalización diurna y nocturna adecuados a las necesidades

OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantendrá en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según los parámetros establecidos en el numeral 2.4.2 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al **Programa de Conservación** de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta definido en el numeral 2.4.2.1 de las Bases de Licitación.

OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial el Reglamento de Higiene y Seguridad vigente, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

OBLIGACIÓN DE DISPONER DE RECURSOS Y PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A UN EVENTO CATASTRÓFICO

Cuando se produzca en la Segunda Región un evento natural que degrade el estándar del servicio y de inicio a una alerta roja de acuerdo a la siguiente clasificación determinada por la ONEMI:

ALERTA ROJA: se establece cuando el evento crece en extensión y severidad y por tanto, amenaza la vida, salud, bienes y medio ambiente, requiriendo de una movilización total de los recursos necesarios y disponibles para actuar y mantener el control de la situación.

*Los recursos comprometidos y área de aplicación de una Alerta se definen por la **Amplitud** y **Cobertura**.*

*La **Amplitud** de una alerta puede abarcar a todos los servicios y organizaciones del Sistema de Protección Civil o limitarse sólo a aquellos más directamente involucrados en el evento.*

*La **Cobertura** de una alerta puede abarcar una o mas comunas, una o más provincias, una o más regiones.*

*Corresponde a la Autoridad de Gobierno Interior respectiva calificar la alerta y establecerla con la **Amplitud** y **Cobertura** necesarias, de acuerdo a las evaluaciones presentadas por el Director de Emergencia correspondiente.*

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
45 de 110**

La Sociedad Concesionaria estará obligada a disponer de todos sus recursos de Personal y Equipo suficiente que permitan restablecer el estándar de servicio requerido en el menor tiempo que sea posible de acuerdo a las circunstancias del evento producido.

Inmediatamente después de ocurrido el evento, la Sociedad Concesionaria pondrá en funcionamiento un Protocolo de Acción frente a Eventos Naturales de Gran Magnitud que se encuentra desarrollado en el Punto 9 del Plan de Control de Accidentes y Contingencias y tiene relación con mantenerse en contacto, coordinado y a disposición de las autoridades regionales o nacionales, según sea el caso, para el restablecimiento de la conectividad con el resto del territorio nacional o el debido resguardo de la vida y bienes de los usuarios.

Además, en estos casos se realizará una revisión completa del área concesionada para identificar los daños ocasionados y poder desarrollar planes de Acción de emergencia, para resguardar la seguridad de los usuarios al circular por la obra concesionada.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
46 de 110**

TITULO III

Del concesionario

CAPITULO 3 ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 47 de 110

ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

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

La organización de la sociedad concesionaria se detalla en el Anexo 1.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
48 de 110**

TITULO III

Del concesionario

CAPITULO 4 DE LAS PLAZAS DE PEAJE

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LAS PLAZAS DE PEAJE

La recaudación de las tarifas se realizará en las siguientes plazas de peaje:

- Plaza de Peaje Troncal Ruta 1, ubicada en el Km. 37,1 de dicha ruta.
- Plaza de Peaje Troncal Ruta 5, ubicada en el Km. 1.399,8 de dicha ruta.
- Plaza de Peaje Lateral Aeropuerto, ubicada en el acceso al Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.

INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA AUTOPISTA CONCESIONADA

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. informa al Usuario, con la debida antelación, la existencia y ubicación de las plazas de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra. Además instalará un aviso indicando que “todo vehículo paga peaje”.

Las plazas de peaje cuentan con iluminación y señalización adecuada para advertir al Usuario de su presencia, conforme a las exigencias de las Bases de Licitación.

INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

INFORMACIÓN DE LA TARIFA VIGENTE

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

Las tarifas son las que la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está autorizada a cobrar, de acuerdo al contrato de concesión y previa autorización del MOP.

SISTEMAS DE COBRO

Desde la entrada en operación de la concesión, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone de un sistema de cobro manual en efectivo en las plazas de peaje y en caso de que el Usuario así lo requiera la Sociedad Concesionaria de acuerdo a sus necesidades, dispondrá de “bonos”, de compra anticipada para evitar el uso de efectivo y mejorar la logística de ciertos Usuarios institucionales

Adicionalmente, los sistemas de cobro de que podrá disponer, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. previamente aprobados por el MOP, tanto en equipos como en procedimientos, son los siguientes:

- Tarjetas de prepago.
- Otros.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



HORARIO DE ATENCIÓN DE PLAZAS DE PEAJE

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

CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las plazas de peaje, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. cuenta con el personal necesario para el cobro de tarifa de peaje en las pistas de atención manual, a objeto de asegurar la fluidez del tránsito y evitar demoras a los Usuarios.

MONEDA DE PAGO

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

CONVENIO DE PAGO DE PEAJES

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta puede establecer estructuras tarifarias especiales, en los términos señalados en el numeral 1.13.7 de las Bases de Licitación.

COMPROBANTE DE PAGO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. entrega al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indica hora y fecha, tipo de vehículo, número de pista de cobro y tarifa pagada.

VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen las plazas de peaje deben pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, vehículos militares, vehículos de bomberos, vehículos la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., vehículos de contratistas de la Sociedad Concesionaria, vehículos fiscales, comitivas, etc.

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

INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., puede utilizar equipos de video y cualquier otro medio técnico.

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.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE COBRO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. posee un sistema de cobro por derecho de paso, cuyas condiciones operacionales y tecnológicas cumplen con los requerimientos indicados en el artículo 1.13.8 de las Bases de Licitación.

ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal, cobrar las tarifas a los Usuarios en las Plazas de Peaje, se realizan actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado con los alcances que se describen a continuación.

Estas actividades, entre otras, son:

- a) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los Usuarios, que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.
- b) Velar para que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a Usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
- c) Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los Usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.
- d) Mantener actualizada la información a los Usuarios en cuanto a: monto de tarifas, vías en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza, para asegurar un buen servicio.
- e) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial, coordinando esta actividad con las otras unidades operativas de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., especialmente la de Mantenimiento.
- f) Generar los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

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

Estas situaciones especiales, son:

- a) Transito con permiso de circulación especial

Los vehículos de carga con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas para transitar con dimensiones que excedan los límites legales establecidos serán conducidos previamente al carril de extrema derecha utilizando la caseta de cobro ubicada en esa pista y habilitada para la atención de este tipo de vehículos. La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. cuenta con un Sistema de medición de vehículos de carga y detección de sobredimensiones cuyos registros prevalecerán sobre los declarado por el transportista para la obtención del permiso de circulación especial.

- b) Vehículos remolcados por otro

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, y cobrará la tarifa que corresponda a cada uno; de producirse una anomalía registrará cada vehículo individualmente como se realiza en forma normal; esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

En las plazas de peaje que exista una modalidad de cobro distinta del manual, este tipo de vehículos deben pasar obligatoriamente por una vía de cobro manual.

- c) Comitivas Oficiales

El aviso a la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. deberá llegar a través de Carabineros o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre al o los vehículos que componen la Comitiva.

Un registro de las placas patentes y de los tipos de vehículos se establecerá durante el tiempo de paso de la Comitiva. Estos datos se usarán para establecer una cuenta, la que deberá ser pagada inmediatamente en efectivo.

- d) Incumplimiento de pago de tarifa

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la plaza de peaje un Usuario no pague la tarifa, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. tiene derecho a exigir el cobro judicial la tarifa no pagada además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Para que el Juez competente tenga los antecedentes de la situación, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. aportará las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se podrá implementar el sistema VES (Video Enforcement System) en las plazas de peaje, además de cualquier otro medio de prueba legal.

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

e) Pago con Moneda Extranjera

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. no aceptara pagos con Moneda Extranjera

f) Libro de Reclamos y Sugerencias

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

Mensualmente la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. informará al Inspector Fiscal de Explotación sobre el estado de los reclamos y las sugerencias recibidas.

g) Fallas en los equipos de vía

En caso de falla de los equipos de vía, de cobro manual u otro que se hubiere implementado, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., puede optar por la paralización de la vía, debiendo tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

h) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. deberá mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las casetas de cobro y del Centro de Control.

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el Jefe de Plaza de Peaje, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas, comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos.

i) Modificación de Tarifas de Peaje

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
54 de 110**

MODALIDADES DE COBRO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. recibe los peajes correspondientes en efectivo de moneda nacional y por medio de los mecanismos de prepago o crédito que se encontraren vigentes. Los vueltos serán entregados a los Usuarios en efectivo en moneda nacional.

PLAN DE ATENCIÓN EN PLAZAS DE PEAJE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone de un **Plan De Atención en Plazas de Peaje**, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento. Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este documento, el **Plan de Atención en Plazas de Peaje** contiene:

- 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.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
55 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LAS PLAZAS DE PESAJE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., con el fin de asegurar la conservación y resguardar la integridad del patrimonio vial, opera una plaza de pesaje en la Ruta 5 Km 1.398,9. Lo anterior sin perjuicio del sistema de balanzas móviles que el MOP y la Sociedad Concesionaria puedan operar.

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

PLAZA DE PESAJE FIJA

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., con el objeto de controlar el peso por eje y peso bruto total de los vehículos de carga y transporte de pasajeros, establecido en el Decreto 158 de fecha 29 de Enero de 1980 y Resolución N° 1 del 3 de enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y para evitar el deterioro prematuro de los pavimentos y obtener información estadística sobre peso por eje y con el fin de diseñar los planes de mantenimiento, operará una plaza de pesaje fija con dos estaciones, la que permitirá determinar los pesos y dimensiones de los vehículos de carga y buses de pasajeros considerando la normativa vigente. Lo anterior sin perjuicio de los sistemas de pesaje adicionales que el MOP o la Sociedad Concesionaria puedan instalar en el futuro.

PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

En caso que la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., en forma adicional a la plaza de pesaje fija indicada en el artículo precedente, opte por verificar el peso de los vehículos en otros de los lugares de las rutas de la concesión, está facultada para instalar equipos de pesaje móvil, cuando estime necesario en los puntos que considere pertinentes.

Estos equipos se emplazarán en sectores especialmente habilitados, independientes de las calzadas, de manera de no afectar el normal funcionamiento del tránsito de la vía ni la seguridad vial, y que tengan pavimentos que permitan la correcta operación de ellos.

NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos, las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

CONTROL DE PESO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. realiza el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

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

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

Todo transporte que requiera un permiso especial para su circulación deberá informar a la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. con al menos 72 horas de anticipación su paso por la vía, pudiendo la Concesionaria imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. podrá impedir el paso a aquellos Usuarios que transgredan el aviso anteriormente dicho o que su circulación por la vía signifique un riesgo para la seguridad del resto de los Usuarios. Además, la Sociedad Concesionaria debe recurrir a Carabineros de Chile para que éstos cursen la notificación legal por la infracción que correspondiese.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos no pudiendo ser almacenados en ningún lugar del área de concesión. El vehículo infractor que quede detenido en la plaza de pesaje a la espera de vehículo alternativo para el trasvase de su sobrecarga será única y exclusiva responsabilidad del Usuario sin que medie responsabilidad alguna por parte de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.. El vehículo debe ser retirado antes de 7 días de haber sido cursada la infracción, si al cabo de este periodo no es retirado la Sociedad Concesionaria procederá a dar aviso a Carabineros de Chile de vehículo abandonado.

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 y los correspondientes pagos se realizaran de acuerdo a normativa vigente.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

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

INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda. La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

MANUAL DE OPERACIÓN EN PLAZAS DE PESAJE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispondrá de un **Manual de Operación en Plazas de Pesaje**, que estará a disposición de los usuarios en la Plaza de pesaje, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

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

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
59 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 6 DE TRANSITO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DEL TRANSITO

INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

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

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

En todos los casos, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aún 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 **Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias**.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. recurre a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

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

MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

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

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. establecerá desvíos provisorios aprobados por el Inspector Fiscal en caso de ser necesario de acuerdo al contrato de concesión, mientras duren los trabajos.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
61 de 110**

TITULO III

Del concesionario

CAPITULO 7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, son ejercidas por Carabineros, quienes son la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. adoptará las medidas preventivas que considere necesarias para mejorar la seguridad de los Usuarios, 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, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. queda obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. puede solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantiene la implementación de acuerdo al contrato de concesión 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 tiene por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizan una respuesta con tiempo prudente ; incluyendo primeros auxilios, rescate vehicular, concurrencia de Carabineros y Bomberos. La Sociedad Concesionaria actúa siempre bajo la coordinación de Carabineros de Chile.

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

- **Comunicación.** Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, se utilizan elementos tales como: teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.
- **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas que permitan el acceso de los vehículos de emergencia, para el rescate de los accidentados.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. se limita a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. actúa, tal como lo establece **Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias**, coordinado por Carabineros de Chile o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, rescatando y prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados, remolcando vehículos con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., a través de su Centro de Operación de Tráfico (COT) instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún accidente con daños personales. En el lugar del accidente se pondrá bajo la coordinación de Carabineros de Chile o de Bomberos, según corresponda, procediendo a dar atención de primeros auxilios a las personas accidentadas.

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

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro asistencial deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de ello.

PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone de un **Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias**, el cual está a disposición de los usuarios en la página Web de la Sociedad Concesionaria. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente **Reglamento de Servicio**, respecto de emergencias, y básicamente contiene los procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte del suministro eléctrico, incendios, explosiones, derrame de sustancias peligrosas, etc.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	<p>SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.</p>	CAA-00-GO-PRC-20-B
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA</p>	<p>Página 64 de 110</p>

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. actúa con la menor demora posible ante emergencias, 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 accidentes de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarios, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. pondrá en funcionamiento, con carácter de inmediato, el **Plan de Prevención de Riesgos y el Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias.**

En fechas especiales o cualquier otro evento que altere el normal flujo vehicular, la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. pondrá en funcionamiento, un **Plan de Contingencia Especial.**

Cabe mencionar que la Sociedad Concesionaria siempre estará dispuesta a prestar toda su colaboración con la Autoridad pertinente (Carabineros de Chile e Inspectores Fiscales) para el ingreso al área concesionada para ejecutar labores de Fiscalización. No obstante, cada miembro de los entes fiscalizadores que se presente, antes de ingresar al área concesionada debe contar con todo el equipamiento de Protección personal exigido por la legislación vigente.

La colaboración antes mencionada corresponderá a actividades en los siguientes ámbitos:

- Entregar la autorización necesaria para el ingreso al área concesionada, si estas actividades son informadas con la antelación suficiente para planificar y destinar recursos a actividades de segregación vial.
- Realizar Segregaciones viales que garanticen la seguridad de los entes fiscalizadores presentes en la ruta.
- Asistencia en ruta, en el caso que se presente una emergencia
- Apoyo en la identificación de lugares que presenten condiciones de seguridad óptima para la realización de las fiscalizaciones.

En el caso de que en las rutas concesionadas se presenten incidentes que involucren Sustancias Peligrosas, éstos serán tratados de acuerdo al Plan de Contingencias y Control de Accidentes en su numeral 9.5 del capítulo 9.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
65 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 8 DE LA SEGURIDAD VIAL

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL

PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. adopta las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino.

PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Los organismos que fiscalizan el cumplimiento de las normas que regulan estos transportes especiales son: Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes
3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298, de fecha 11 de Febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes
4. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes.

DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. retira y despeja del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionarias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone de un **Manual de Seguridad Vial del Camino**, el cual estará a disposición de los usuarios, en el sitio web de la Sociedad Concesionaria. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente **Reglamento de Servicio**, respecto de la seguridad del camino y contiene básicamente lo siguiente:

- Detalla los procedimientos y actividades que aseguran que el camino se encuentre en las condiciones de seguridad proyectadas.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 67 de 110

- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia, equipos, iluminación, señalizaciones, etc.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de señalización, personal de vigilancia, etc.

SISTEMA DE PATRULLAJE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. ha establecido un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de la concesión. También, se debe prestar asistencia a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

Las unidades de patrullaje están destinadas a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además prestan auxilio a los Usuarios que así lo requieren. Para sistematizar y apoyar a su personal de patrullaje la Sociedad Concesionaria cuenta con un documento denominado "Directrices e Instrucciones para Labores de Patrullaje", el cual permanece al interior de todos los vehículos de Seguridad Vial y Atención de Emergencias.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
68 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 9 DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
69 de 110**

DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCION

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone y mantiene permanentemente operativo un sistema de Atención al Usuario, el que cuenta con los medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al Usuario.

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

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

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

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
70 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 10 DE LA INFORMACION AL MOP

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LA INFORMACION AL MOP

UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. debe poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro del contrato de concesión.

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

El MOP puede realizar todos los controles y auditorias que estime convenientes a los equipos, software y a la propia operación, sin aviso previo. La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

INFORMES

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. proporciona información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el contrato de Concesión. Esto incluye los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales indicados en dicho contrato.

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios ópticos o digitales, según lo estipulado en el contrato de concesión.

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

Informe Mensual:

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

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

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

Sobre llamados realizados desde los postes SOS

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo.

Informe Semestral:

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Información sobre cumplimiento del *Plan de Conservación*, incluyendo cantidades de obras ejecutadas

Informe Anual:

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

ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantiene permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., entrega al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual debe contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el *programa anual de conservación*.

ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. debe 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.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
73 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 11 **RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	<p>SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.</p>	CAA-00-GO-PRC-20-B
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA</p>	<p>Página 74 de 110</p>

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

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

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación.

SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.16 de las Bases de Licitación.

RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos o basura en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, la Sociedad Concesionaria instalará recipientes para residuos o basura en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al usuario de su existencia.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
75 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 12 **ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

ESTÁNDARES DE SERVICIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., debe mantener los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, éstos son los que se indican en el Anexo 5.

Los indicadores de nivel de servicio se refieren a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el Contrato de Concesión:

- 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.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.

MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., de acuerdo al contrato de concesión, debe mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realiza las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación Periódica
- Conservación de Obras Anexas.
- Operaciones de Conservación Diferida.
- Otras Reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el **Plan de Conservación de la obra Concesionada** y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
77 de 110**

TITULO III **Del concesionario**

CAPITULO 13 **REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. dispone de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento, respecto de orden, higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

Establecer las actividades del personal de operación y mantención la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. en lo relativo a higiene y seguridad. Señala la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.

Contempla 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.

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. está obligada 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 a la Ley 16.744 y al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad"

Además, cuenta con un Reglamento de Subcontratistas que regula y establece el Régimen de Trabajo en la Subcontratación y las condiciones requeridas por la Sociedad Concesionaria a cada una de las empresas Subcontratistas que participen en la obra concesionada, de acuerdo a la Ley 20.123 vigente en el país.

También cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos aprobado por la Inspección Fiscal, donde establece procedimientos, obligaciones y responsabilidades para el control de la Seguridad de sus trabajadores. Este documento lo mantiene a la vista en todo momento para que este control sea efectivo.

Un ejemplar de los mencionados reglamentos será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en el que se encontrare vigente.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
79 de 110**

TITULO IV

Del Estado

CAPITULO 1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

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 la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. 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.

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.

El Inspector Fiscal de Explotación es el que se indica en Anexo N°4 del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de éste será notificada a la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta 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 Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta, 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 merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
81 de 110**

TITULO IV

Del Estado

CAPITULO 2 CONTROL DEL CONTRATO

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	<p>SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.</p>	CAA-00-GO-PRC-20-B
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA</p>	<p>Página 82 de 110</p>

CONTROL DEL CONTRATO

OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP, además de ser el Representante del MOP ante la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el **Programa de Conservación**.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este **Reglamento de Servicio**.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la concesión acorde con la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

La Inspección Fiscal solicitará los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones, con motivo de la ejecución de los

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 <p>Autopistas de Antofagasta</p>	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 83 de 110

servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

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.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A. deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al **Plan de Trabajo**.

CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS

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

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

La Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., 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.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.; de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



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

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

El MOP podrá usar las instalaciones de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta donde ésta 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, por medios digitales o a través de una red de comunicación 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 la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta

PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A., de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago son los establecidos en las Bases de Licitación.

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 Autopistas de Antofagasta S.A, 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 Autopistas de Antofagasta S.A previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
85 de 110**

ANEXOS

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

**Página
86 de 110**

ANEXO 1

DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA

Razón social : Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta S.A.

Giro : Servicios prestados por Concesionarios de Carreteras

ANTECEDENTES

Rut : 76.099.978-4

Domicilio : Ruta 5 Km 1377, Ruta 5 con Ruta 26 Nudo Uribe, Antofagasta
Teléfono : 02-434 5744

Fax : -----

e mail : contacto@autopistasdeantofagasta.cl

Objeto : Servicios prestados por Concesionarios e Carreteras

Duración : 245 meses a partir del 07 de Abril del 2010.

Capital : 30.000.000.000 pesos

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre : Marcelo Alejandro Consolo

Profesión : Ingeniero Civil y Maestría en Administración de Empresa

Rut : 21.142.530-K

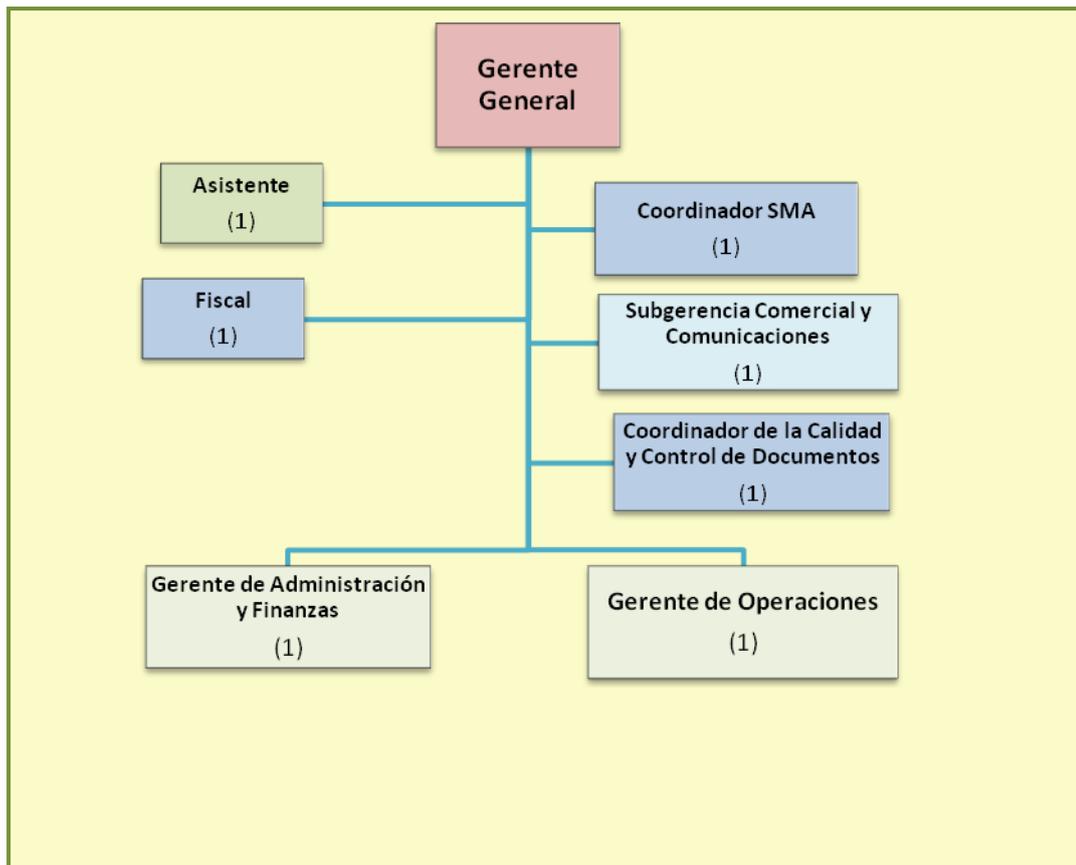
Dirección : Ruta 5 KM. 1.377, Ruta 5 con Ruta 26 Nudo Uribe, Antofagasta

Teléfono : 02-434 5744

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

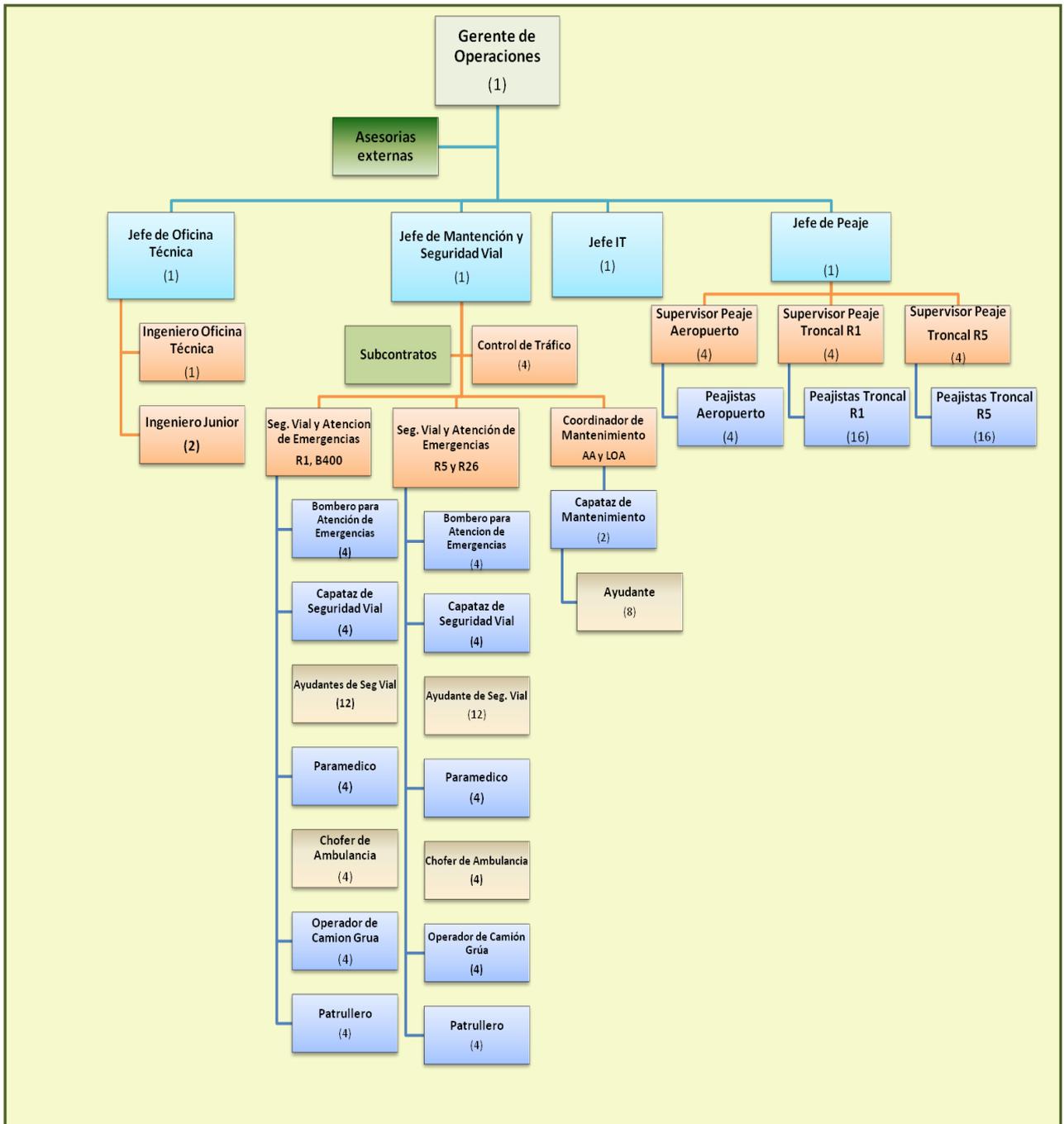
Organigrama

Parte 1
Gerencia General



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

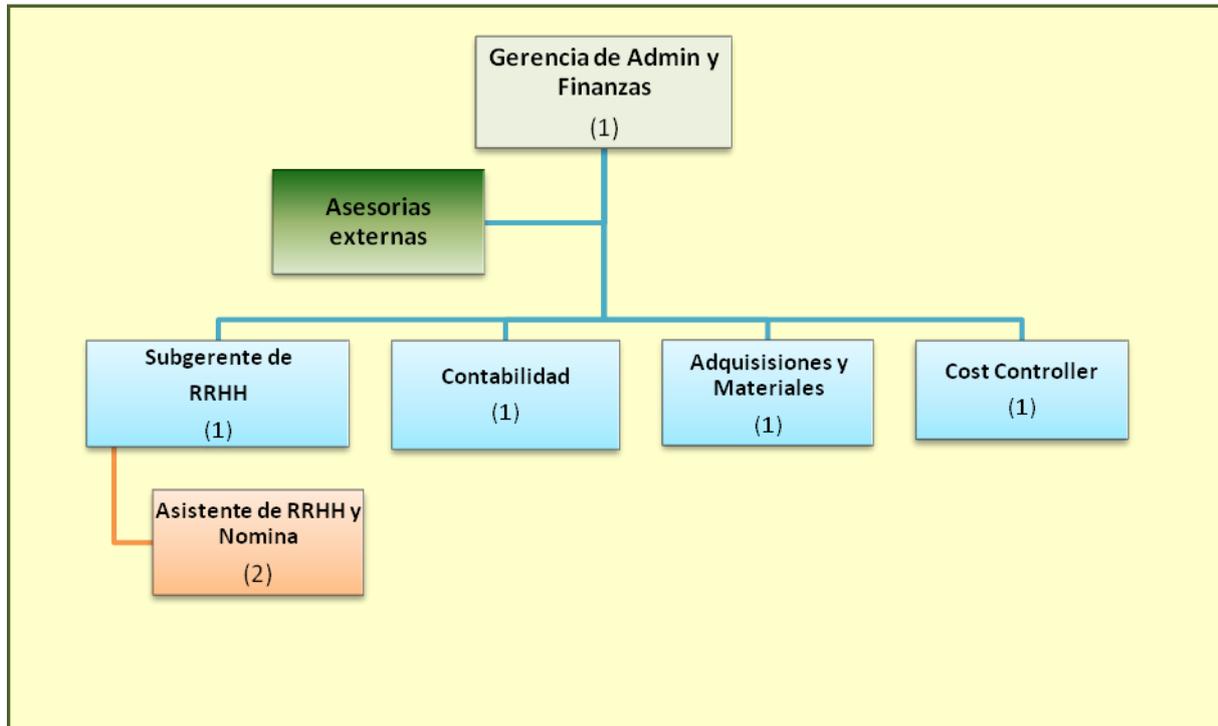
Parte 2
Gerencia de Operaciones



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Parte 3
Gerencia de Administración y Finanzas



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

**ANEXO 2
PLANO DE LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA DE LA OBRA**



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**ANEXO 3
DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

Ubicación: Segunda Región de Antofagasta

Comunas que atraviesa: Antofagasta, Sierra Gorda, Mejillones

Nombre de la Concesión: Autopistas de Antofagasta

DESCRIPCION DE SUS PRINCIPALES OBRAS Y CARACTERISTICAS FISICAS

Kilómetros de camino doble calzada:

Ruta 1 Km 10.274,43 al Km 44.600,00: **34.325 Km.**

Ruta 5 Km 1.378.000,00 al Km 1.403.200,00: **82.775 Km.**

Kilómetros de camino calzada simple:

Ruta 1 Km 44.600,00 al 65.246,54: **20.646,54 Km**

Ruta 5 Km 1.357.336,00 al 1.378.000,00: **20.664,00 Km**

Ruta 26 Km 825,00 al 12.880,93: **12.055,00 Km**

Ruta B400 Km 500.000,00 al 36.000,00: **36.100,00 Km**

Metros lineales de Puentes:

712,24 m. (Pasos Superiores y Enlaces)

Metros lineales de Túneles:

N/A

Número de enlaces a desnivel:

1

Número de enlaces a nivel:

20

Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural:

56,7%

Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana:

3,11%

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista:

43,32%

Velocidad máxima permitida en tramos señalizados (Km/hora)

120 Km/hora

Velocidad mínima permitida (Km/hora)

80 Km/hora

LOS SERVICIOS TANTO BÁSICOS COMO COMPLEMENTARIOS QUE PRESTA LA OBRA

Servicios básicos

Circulación por la obra vial

Servicios de información al Usuario

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

Asistencia caminera por desperfectos mecánicos u otros

Asistencia a Incendios

Servicios complementarios

Servicios de grúa

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
93 de 110**

**ANEXO 4
INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

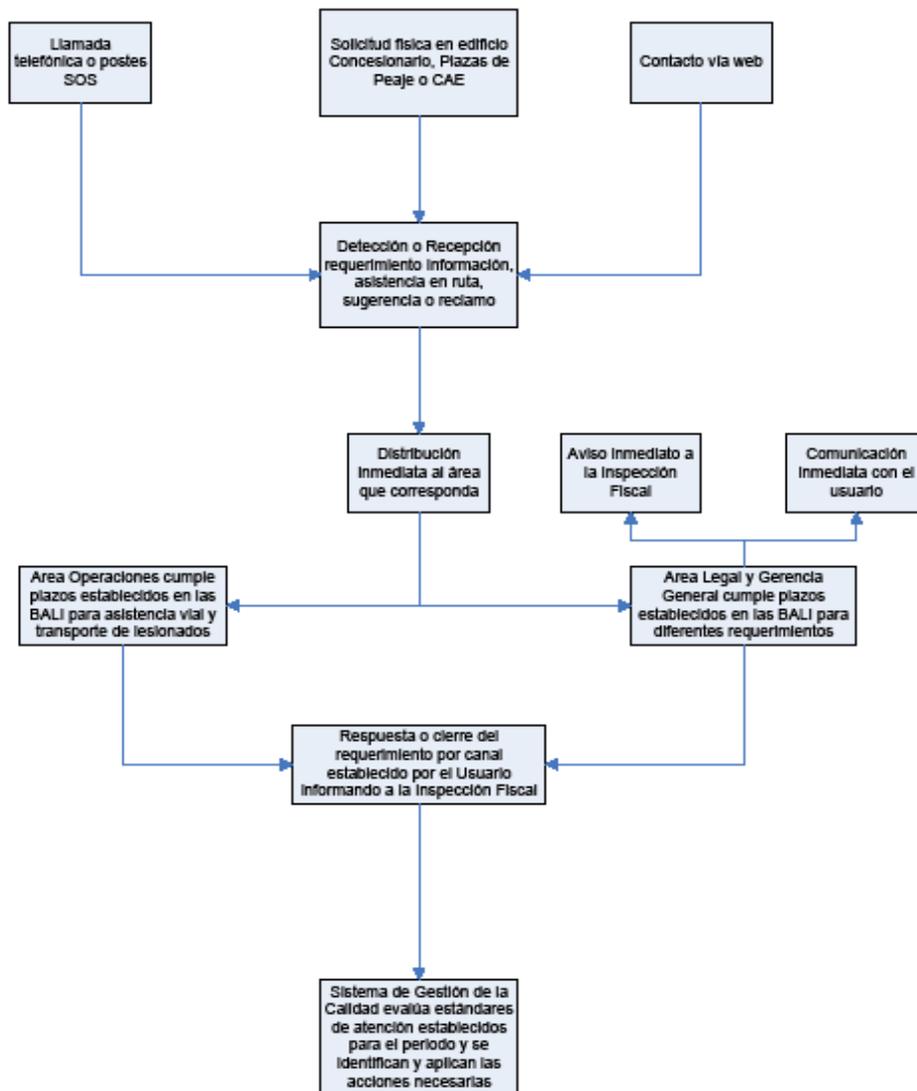
Teléfonos

Localización de Oficinas en la Ruta

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ruta
1 Plaza de Peaje Ruta 1			1
2 Área de Emergencia, Descanso y Aparcamiento			1
3 Plaza de Peaje Ruta 5			5
4 Área de Emergencia, Descanso y aparcamiento			5

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

Protocolo de Atención del Usuario



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Protocolo de Atención a los Usuarios:

El Personal de la Sociedad Concesionaria Autopistas de Antofagasta declara su compromiso con la excelencia en la Atención de sus Usuarios en el listado adjunto que muestra su forma de entender el respeto y la corrección que define a cada uno de los integrantes de su organización.

1. Educación y Cortesía :

Tenemos al "Trato educado y cortés" como una norma esencial y constante de comportamiento, sin importar el momento ni la situación.

2. Imagen Profesional :

Tenemos que mantener una imagen profesional tanto en lo físico como en nuestra actitud en todo momento por respeto a nuestra propia dignidad y la de nuestros Usuarios

3. Atención personalizada:

Tenemos una actitud de servicio destacada porque sabemos que cada persona es un mundo individual y lo hacemos sentir en cada atención.

4. Proactividad

Tenemos y aplicamos directrices claras y específicas de cómo adelantarnos a sus necesidades al interior del área concesionada

5. Seguimiento

Tenemos el deber de ir más allá, entendiendo que es necesario cerrar círculos de atención de nuestros Usuarios

6. Planificación

Tenemos que estar preparados para cada una de las atenciones requeridas por Ud., no dejamos lugar a la improvisación.

7. Seriedad

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



Autopistas de
Antofagasta

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

CAA-00-GO-PRC-20-B

**Página
96 de 110**



Autopistas de
Antofagasta

Tenemos que mantener una **actitud acorde** con cada una de las situaciones que se presenten en la prestación de nuestro servicio.

8. Buen Humor

Tenemos **Alegría** por lo que hacemos y así lo demostramos

9. Trabajo en Equipo

Tenemos **apoyo de cada uno de nuestros compañeros de trabajo** para generar una red de contención a sus necesidades

10. Compromiso

Tenemos **compromiso con Ud.** y sus necesidades al ingresar a nuestras rutas

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 97 de 110

Instructivo Protocolo de Atención de Usuarios

 Autopistas de Antofagasta	ATENCIÓN DE USUARIOS	CAA-00-GG-INT-01-A
		Página 1 de 3

DESCRIPCION DE LA ATENCIÓN EN CONDICIONES NORMALES

Al momento de prestar un servicio a un usuario tenga en cuenta algunas recomendaciones generales:

- La primera interacción siempre debe ser el saludo pertinente.
- Mantenga siempre una actitud de escucha activa es decir, escuchar con absoluta atención, controlar nuestros impulsos y no interrumpir.
- Evite emitir juicios de valor u opiniones personales y pida aclaración si se hace necesario.
- Utilice un tono de voz pausado.
- Evite el lenguaje técnico.
- Mantenga siempre el contacto visual si la atención es presencial.
- Ofrézcase para ayudarlo en posteriores requerimientos.
- Es importante que el usuario sienta que hacemos todo lo que está en nuestras manos para dar solución a su requerimiento.
- Las inquietudes deben ser respondidas con afirmaciones evitando formular preguntas que provoquen en el usuario insatisfacción.
- Jamás utilice palabras soeces o regionalismos coloquiales.
- Un colaborador de la Sociedad Concesionaria no debe realizar actividades personales mientras esté frente a un usuario (llamadas telefónicas, maquillaje etc.)
- Si el usuario se altera o es grosero, procure mantener la calma y recordarle amablemente que así como tiene derechos, también tiene el deber de dar un trato respetuoso al personal de la Sociedad Concesionaria y realizar un uso adecuado de los bienes y servicios de la empresa.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 98 de 110

 Autopistas de Antofagasta	ATENCIÓN DE USUARIOS	CAA-00-GG-INT-01-A
		Página 2 de 3

PROTOCOLOS DE ATENCION A USUARIOS POR TELEFONOS

El teléfono es una de las herramientas más utilizadas por los ciudadanos para establecer contacto y para muchos será la primera y más importante imagen de la entidad. De ahí la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad.

Cuando usted atienda el teléfono tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

SALUDO:

Buenos días (o Buenas tardes, o Buenas noches), gracias por llamar a AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA; lo atiende (su nombre y apellido), ¿en qué le puedo colaborar?

Si la llamada se hace a una extensión, deberá identificar el área

Buenos días, está comunicado con...

(nombre del área). Lo atiende (su nombre y apellido), ¿en qué le puedo colaborar?

En el desarrollo de la conversación, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Pregúntele al interlocutor su nombre y dirjase a él como: Señor (apellido). El nombre se utiliza sólo si el interlocutor lo tenga en cuenta estas recomendaciones adicionales:

Conteste el teléfono tan pronto como le sea posible.

Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido. Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento e infórmele a quien la recibe, el nombre del usuario y el motivo de consulta, evitando así que él le tenga que repetir cualquier dato.

Cuando reciba una llamada transferida, inicie la conversación presentándose por su nombre y apellido y verifique la información que ha recibido.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 99 de 110

 Autopistas de Antofagasta	ATENCIÓN DE USUARIOS	CAA-00-GG-INT-01-A
		Página 3 de 3

Si debe tomar un mensaje; registre los datos más importantes como el nombre de la persona que llamó, el teléfono en el cual se puede contactar y en lo posible, el horario en el cual se debe realizar la llamada. Si la consulta requiere un seguimiento, entréguele al usuario toda la información necesaria para que pueda hacerlo. Confirme el teléfono para poder contactarlo.

DESCRIPCION DE LA ATENCIÓN EN CONDICIONES DE EMERGENCIA

Para una mejor comprensión de los pasos y los efectos que estos producen en el manejo del conflicto, le entregamos la plantilla siguiente:

- 1.- Escuche la expresión desesperada o airada sin interrumpir ni alterarse. Permite conocer y delimitar el problema y sus causas aparentes o no claras dada las circunstancias.
- 2.- Solicite y utilice el nombre del USUARIO durante la comunicación.
- 3.- Dígale al usuario "entiendo cómo se siente", evite decir "no se preocupe". Ayuda a personalizar la comunicación y a crear confianza, favorece a que el usuario se calme y que sienta más tranquilo.
- 4.- Si la situación lo amerita mantenga un actitud de respeto y empatía con la situación que el Usuario está viviendo, es importante que el usuario se sienta contenido y respetado en el momento de la emergencia.
- 5.- En situaciones de emergencia, identifique cuál es su ámbito de acción no trate de realizar maniobras arriesgadas para Ud. o para los Usuarios, en los momentos de dificultad la compañía y el apoyo son siempre agradecidos.
- 6.- En el momento que su jefatura directa le comuniquen que la emergencia ha concluido y Ud. debe regresar a sus actividades normales, busque al Usuario y despídase.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**ANEXO 5
DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO**

	Resistencia al Resbalamiento: coeficiente de fricción en rectas (μ)	$\geq 0,40$	SFC
	Resistencia al resbalamiento: curvas horizontales con peralte o verticales, coeficiente de fricción zonas singulares (desniveles) (μ)	$\geq 0,55$	SFC
	Baches en Bermas	No se permitirán baches abiertos	
	Descensos en bermas. (Se considera la juntura entre la superficie de rodado y la berma).	≤ 1	Cm
	Exudación de asfalto	No se aceptará	
	Macrotextura	≥ 0.35	Mm
Hormigón	IRI: Conservar antes que la media móvil de 5 tramos de 200 supere el valor estándar.	3,5	m/km
	Agrietamiento Medias y anchas	Ninguna	
	Agrietamiento Angosto	$\leq 15 \%$	En grupo de 40 losas
	Baches abiertos en pavimento y en bermas	Ninguno	
	Resistencia al Resbalamiento: coeficiente de fricción en rectas (μ)	$\geq 0,40$	SFC
	Resistencia al resbalamiento: curvas horizontales con peralte o verticales, coeficiente de fricción zonas singulares (desniveles) (μ)	$\geq 0,55$	SFC
	Escalamiento (máximo)	≤ 6	mm
Doble Tratamiento Superficial	Macrotextura	≥ 0.35	Mm
	IRI:	$\leq 4,0$	m/km
	Baches abiertos	Ninguno	
	Exudación	Ninguna	

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 101 de 110

Anexo 6
Tabla N° 42 de la Bases de Licitación

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Accidentes en la vía	<p>Avisar al supervisor de faenas del accidente, quién deberá tomar las siguientes medidas:</p> <p>Asegurarse que los accidentados hayan sido trasladados a centros de atención médica, en caso contrario contar con un formulario firmado por el accidentado de no aceptar ser trasladado a un centro asistencial.</p> <p>Asegurarse que Carabineros haya sido informado del accidente.</p> <p>Disponer de equipos y maquinaria para ayudar a despejar la vía en el más breve plazo –una vez autorizado por Carabineros.</p> <p>Asegurarse de que las compañías de seguros involucradas han sido avisadas en forma oportuna.</p> <p>Entregar información oportuna a los encargados de comunicaciones, quienes darán las informaciones a la prensa en forma oficial.</p> <p>Registrar el accidente y no aceptación de traslado del accidentado en un formulario previamente definido.</p>
Derrame de sustancias peligrosas – Transporte	<p>Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en la vía - punto anterior- y además:</p> <p>El supervisor correspondiente deberá trasladar al lugar del accidente todos los equipos y maquinarias que permitan limpiar el derrame, en forma rápida y segura para los trabajadores y el medio ambiente, una vez que Carabineros lo autorice.</p> <p>Llamar a bomberos y otras instituciones previamente definidas, si fuese necesario, quienes podrán ayudar a enfrentar la contingencia.</p> <p>Si el derrame ha afectado algún curso o masa de agua, deberá diseñarse un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.</p> <p>Dar aviso a la gerencia del proyecto y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</p> <p>Dar aviso a la inspección fiscal.</p>
Derrame de sustancias peligrosas- Almacenamiento	<p>Si el derrame es menor -menos de un tambor- se procederá a:</p> <p>Utilizar los elementos de contención de derrames pequeños –tapones- a fin de detener el vertimiento del producto.</p> <p>Se avisará al Supervisor correspondiente de la obra, quién determinará las acciones a seguir para limpiar el área afectada.</p> <p>Si existe un derrame hacia algún curso o masa de agua se deberá diseñar un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.</p> <p>Se mantendrá un registro –ficha- indicando la información mínima que permita dimensionar el derrame producido.</p> <p>El supervisor comunicará semanalmente a la inspección fiscal, respecto de la estadística de estos derrames.</p> <p>Si el derrame es mayor -más de un tambor- se procederá a::</p> <p>Se aplicará el plan para derrames menores, aunque previamente se verificará si hay personas que se hayan visto afectadas por el derrame o trabajadores que hayan estado laborando en el área del accidente.</p> <p>Si es así, se procederá a utilizar los elementos apropiados para resguardar primero la vida y salud de dichas personas.</p> <p>El supervisor de la obra determinará la necesidad de requerir servicios externos para contener el derrame (bomberos, carabineros, contratistas, etc.).</p> <p>Se registrará el accidente y se avisará de inmediato a la inspección fiscal. Los encargados de comunicaciones serán quienes darán información oficial a la prensa.</p>

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



**SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA S.A.**

CAA-00-GO-PRC-20-B

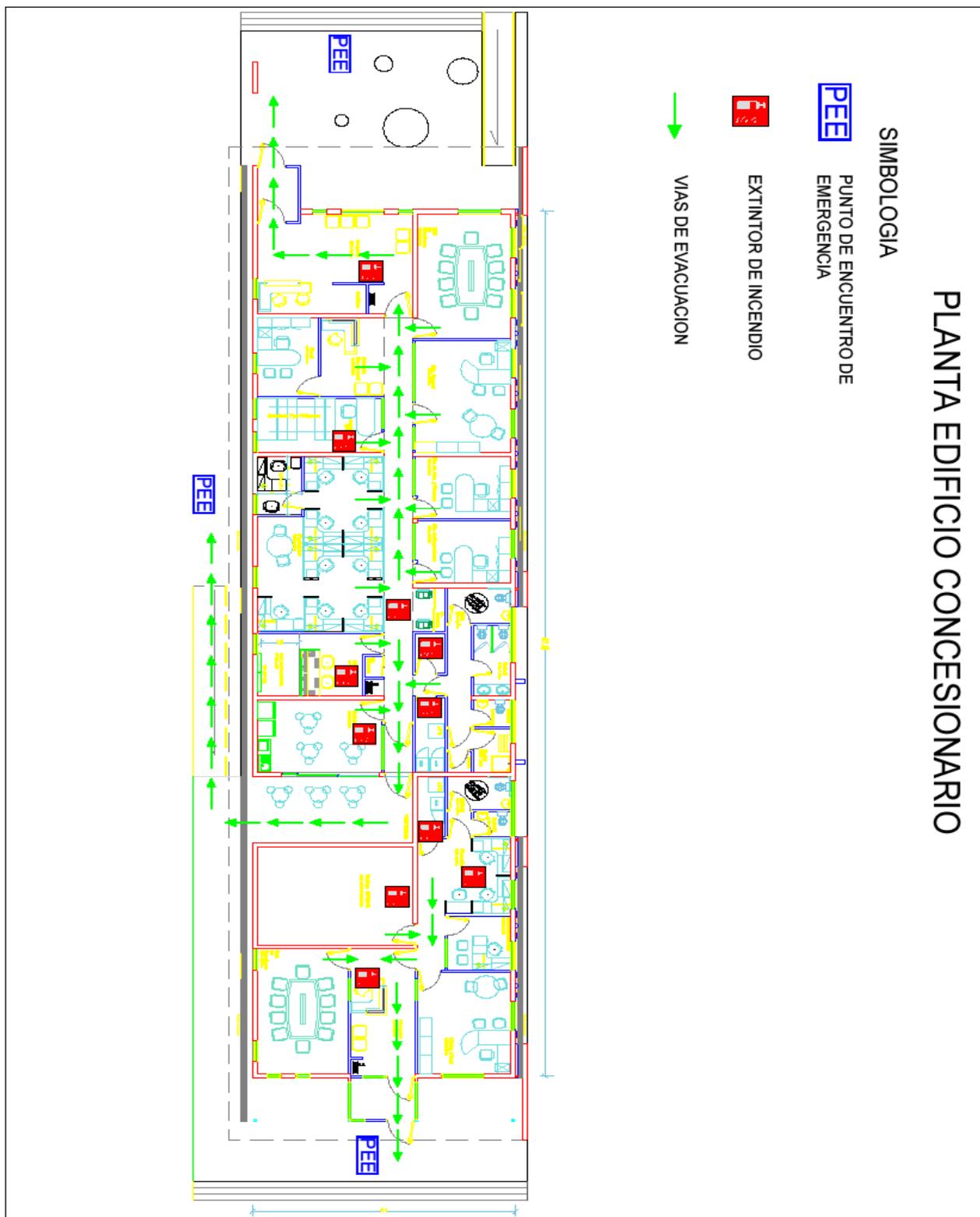
**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS
DE ANTOFAGASTA**

**Página
102 de 110**

Incendio en Áreas de Faenas	<p>Se organizará el equipo previamente entrenado para estos efectos. El supervisor de obra deberá decidir si es necesario solicitar la ayuda de servicios externos para detener el fuego -bomberos. Se registrará el accidente y se avisará de inmediato a la inspección fiscal. Los encargados de comunicaciones serán quienes darán información oficial a la prensa.</p>
Explosión	<p>Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. Si producto de la explosión ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos. El supervisor de obra avisará de inmediato a la inspección fiscal. Los encargados de comunicaciones serán quienes darán información oficial a la prensa.</p>
Accidentes de trabajadores	<p>Se dará atención de primeros auxilios en el área del accidente. Si el accidente es mayor, se trasladará al herido hasta el centro asistencial más cercano. Se dará el aviso correspondiente a la mutual de seguridad. Se registrará el accidente en forma apropiada y se avisará a la inspección fiscal. Los encargados de comunicaciones serán quienes darán información oficial a la prensa.</p>

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

Plano de evacuación del Edificio Principal



1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



MANUAL DE EVACUACIÓN DEL EDIFICIO PRINCIPAL

EVACUACIÓN DE EDIFICIO SOCIEDAD CONCESIONARIA.

QUE HACER EN CASO DE INCENDIO DE LAS INSTALACIONES

- En caso de detectar humo o llama, se dará un aviso de alerta de emergencia a través de alarma sonora, que sonará en tonos alternantes o repetitivos o a viva voz y/o por el medio de comunicación más cercano (teléfono, radio, etc.). Este aviso lo realizará personal de SCAA, que se encuentre más cercano al lugar o bien un colaborador previamente definido.
- Al momento de activarse la alarma de incendio, el personal SCAA y Inspección Fiscal y/u otros se encuentren el edificio, deberán evacuar hacia los Puntos de Encuentro de Emergencias (PEE), y el personal capacitado en manejo de extintores y/o combate de incendios procederá a extinguir el amago de incendio con el dispositivo de extintor correspondiente al tipo de fuego que se haya originado.

En el caso de que el incendio ya sea declarado y no pueda ser controlado por personal procederá a informar a las entidades externas que corresponda. (Ambulancia, Bombero, Carabineros u otros).

NOTA: Los extintores portátiles solo deberán ser utilizados para controlar AMAGOS y no incendios DECLARADOS.

RECOMENDACIONES EN CASO DE INCENDIO

- Tener conocimiento de las Vías de Evacuación y Puntos de Encuentro de Emergencias (PEE) en las áreas de trabajo y que hacer en caso de emergencia.
- En caso de incendio evacuar ordenadamente, evitar el pánico, caminar a velocidad normal, no correr.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- No tener actitudes temerarias, que puedan poner en riesgo la integridad física propia y de la otras personas.
- Ayudar a evacuar a las personas que presenten problemas.
- Si la eventualmente el fuego alcanzará a encender la ropa que lleve puesta, no se deberá salir corriendo, sino que deberá dejarse caer al suelo y comenzar a rodar una y otra vez, hasta lograr sofocar las llamas, cubriéndose en todo momento el rostro con las manos.
- Una vez que se haya evacuado, el personal no podrá devolverse hasta que haya sido superada la emergencia.

MEDIDAS PREVENTIVA ANTE UN INCENDIO

- Tener especial preocupación por mantener el orden y aseo en las áreas de trabajo.
- Inspeccionar y verificar que tanto las vías de evacuación, como los sistemas y equipos de combate de incendio, se mantengan libres de obstáculos, bien señalizados y operativos. (Chequeados y con su mantención al día).
- Cumplir con las normas establecidas para el almacenamiento, manipulación y transporte de Sustancias Combustibles e Inflamables.
- Si se detectan instalaciones eléctricas en mal estado, reparaciones provisionales o sistemas eléctricos en condiciones sub-estándar, se deberá proceder a informar inmediatamente a la Jefatura Directa o a quien corresponda, para que se tomen las acciones correctivas que corresponda para subsanar estas desviaciones.
- Evitar el sobreconsumo eléctrico, especialmente el uso indebido de "Múltiples" o "Ladrones de Corriente".
- Antes de abandonar el lugar de trabajo se deberá velar por desenergizar y desconectar aparatos de suministro eléctrico y combustible, tales como; computadores, luminarias, etc.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE MOVIMIENTOS TELÚRICOS.

Este plan de acción, pretende entregar a todo el personal, una guía de acción a seguir en el caso de producirse una emergencia por Movimientos Telúricos, de tal forma de tomar todas las medidas preventivas que correspondan y minimizar al máximo los riesgos, que pudiesen ocasionar daños a las personas.

Sociedad Concesionaria velara por mantener a todo su personal informado y capacitado para saber cómo actuar en caso de la ocurrencia de un sismo, incluyendo la práctica del triangulo de vida.

DURANTE EL MOVIMIENTO TELÚRICO:

- Se deberá mantener la calma, controlando cualquier posible caso de pánico entre el personal.
- Evacuar al personal de las áreas de trabajo, oficinas y/o instalaciones de faena, por las vías de evacuación correspondientes hacia los Puntos de Encuentro de Emergencias (PEE) establecidos en las distintas áreas de trabajo, se deberá velar porque éstas estén libres de riesgos de; caída de objetos, materiales, luminarias o cortes de cables de alta tensión, los cuales pudiesen tener graves consecuencias para las personas.
- En lo posible los responsables de áreas deberán velar por; cortar el suministro de agua, gas, y sistemas eléctricos asociados a sus áreas de trabajo, apagar motores de equipos, etc.
- Quedara prohibido reingresar a las instalaciones a buscar cualquier pertenencia o salvaguardar cualquier objeto, equipo o material durante el movimiento telúrico. El acceso quedará restringido hasta que se identifiquen y evalúen los riesgos asociados y derivados de este evento por personal de Prevención de Riesgos, quienes serán los responsables de autorizar el reingreso a las áreas de trabajo.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



- Si el movimiento sísmico es demasiado fuerte y los trabajadores no puedan mantenerse en pie, se deberá solicitar que se sienten o arrodillen en el área del PEE, protegiendo su cabeza, y solo deberán ponerse de pie una vez finalizado el movimiento telúrico.
- Al producirse un movimiento telúrico fuerte en la costa, en el cual se pierde el equilibrio y la persona no puede mantenerse en pie, existe una gran probabilidad de la generación de Tsunami, se deberá activar inmediatamente el Plan de Acción ante Tsunami desglosado en el presente procedimiento.
- Si eventualmente personal se quedara en el interior de las áreas de trabajo siendo imposibilitada su evacuación, estos deberán usar el concepto de “triángulo de vida”, ubicándose en posición fetal al costado de un elemento u objeto de mayor tamaño o peso, para que en caso de desplome de algún elemento superior o lateral se genere un espacio vacío entre ellos, lo cual podrá salvaguardar la vida de las personas.

DESPUÉS DEL MOVIMIENTO TELÚRICO:

- Una vez finalizado el evento se deberá verificar que el personal se encuentra en su totalidad en el PEE, y en buenas condiciones, ayudando a aquellos que lo necesitan.
- Se procederá a prestar atención de Primeros Auxilios al personal que haya sufrido algún tipo de lesión menor producto de este evento, esta actividad solo podrá ser realizada por personal debidamente capacitado. En el caso de lesiones mayores se procederá a informar a las entidades que corresponda para trasladar al lesionado al Centro Asistencial más cercano para su evaluación.
- Se deberá tener especial cuidado con cables eléctricos que se hayan cortado por efectos del movimiento telúrico, y que pudiesen entrar en contacto directo con el personal, o con los objetos que se encuentran cerca

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



o en contacto con ellos, ya que estos podrían provocar un posible puente eléctrico que pudiese ocasionar un accidente con graves consecuencias.

- Después de un movimiento telúrico significativo, se deberá permanecer en estado constante de alerta, ya que se seguirán suscitando réplicas de magnitud igualmente considerables.
- En el caso de las obras en desarrollo, y después de activado el Plan de Acción frente a este tipo de evento, se deberá establecer comunicación con el Inspector Fiscal, para determinar los pasos a seguir respecto de nuestro personal.

PLAN DE ACCION EN CASO DE TSUNAMI

DURANTE LA OCURRENCIA DE UNA ALERTA DE TSUNAMI

- Después de la ocurrencia de un movimiento telúrico de gran intensidad, en el cual se pierda el equilibrio y la persona no se pueda mantener en pie, existe una gran probabilidad que se genere un Tsunami, se procederá a activar el Plan de Acción en caso de Tsunami desglosado en el presente procedimiento.
- En el caso de la ciudad de Antofagasta, se activaran “Alertas Sonoras” ubicadas estratégicamente a lo largo de la línea costera ante la posibilidad de ocurrencia de un Tsunami, ante este tipo de alerta el personal deberá dirigirse a los Puntos de Encuentro de Emergencias dispuestos e informados para estos efectos, mediante el Mapa de Riesgos y Recursos (Tsunami), derivado del Plan de Emergencia y Evacuación ante Tsunami de la Oficina de Protección Civil y Emergencia de Antofagasta, caminando rápido, sin correr, manteniendo la calma y evitando descontrolarse.
- En el procedimiento de evacuación se deberá tener especial cuidado de circular por las vías previamente informadas para llegar de la forma más rápida y segura al PEE establecido para nuestra área de riesgo, sobre la

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.



línea de seguridad, teniendo siempre y en todo momento precaución con los riesgos que se vayan presentando en el trayecto, derivados del evento de sismo recién suscitado. (Caídas de material, choques, atropellos, grietas en el terreno, caída de luminarias, cables eléctricos cortados, etc.)

- No se podrá evacuar en vehículos, esto provocara mayor riesgo de atochamiento y posibles accidentes en el proceso de evacuación del borde costero.
- El personal deberá mantenerse en el PEE, ubicados en la Zona de Seguridad hasta que las autoridades competentes indiquen el termino de la emergencia y personal de prevención de riesgos lo ratifique Se consideraran zonas de seguridad, aquellas por sobre los 30 metros sobre el nivel del mar, en el caso de Antofagasta.
- Solo se deberá confiar en la información de la Autoridad Competente para tomar cualquier tipo de decisión, no se deberá prestar atención a rumores colectivos o a información de carácter no – oficial.

DESPUES DE LA OCURRENCIA DE UNA ALERTA DE TSUNAMI

- Una vez finalizado el evento se deberá verificar que el personal se encuentra en su totalidad en el PEE, y en buenas condiciones, ayudando a aquellos que lo necesitan.
- Se procederá a prestar atención de Primeros Auxilios al personal que haya sufrido algún tipo de lesión menor producto de este proceso de evacuación, esta actividad solo podrá ser realizada por personal debidamente capacitado. En el caso de lesiones mayores se procederá a trasladar al lesionado al Centro Asistencial más cercano para su evaluación.
- En el caso de que no se registre la generación efectiva de un Tsunami, y las autoridades competentes indiquen el término de la emergencia se evaluará con la gerencia y departamento de prevención de riesgos, los potenciales riesgos aun presentes en las áreas concesionadas.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.

 Autopistas de Antofagasta	SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA S.A.	CAA-00-GO-PRC-20-B
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONCESIONADA AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA	Página 110 de 110

- En el caso efectivo de la generación de un Tsunami se deberá tener extremo cuidado con cables eléctricos y luminarias que por efectos del Tsunami hayan caído cercanos al PEE, y que pudiesen entrar en contacto directo con el personal, ya que pudiesen provocar un accidente con graves consecuencias.
- Una vez ocurrido el Tsunami, se deberá mantener al personal reunido hasta que la emergencia termine, una vez que las autoridades competentes indiquen el término de la emergencia, se instruirán los pasos a seguir al personal presente en la emergencia
- Se deberá esperar la autorización de los Organismos Competentes para el retorno a las instalaciones que pudiesen haber sido afectadas por el Tsunami para la evaluación del estado y los daños generados.

Se adjunta croquis informativo de ubicación de puntos de encuentro de emergencias, ubicación de las vías de evacuación y ubicación de extintores.

1	Reglamento de Servicio	02-10-2012	SCAA	IF
Rev.	Descripción	Fecha	Ejec.	Aprob.