

**Concesiones  
del Elqui S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO  
CONCESIÓN INTERNACIONAL RUTA 5  
TRAMO LOS VILOS – LA SERENA**

**VOLUMEN 1 : REGLAMENTO**

**Septiembre de 2000**

  
**JOSE CANALES**  
**INGENIERO CIVIL**  
**INSPECTOR FISCAL**

## INDICE GENERAL

**Volumen 1 : Contenido Reglamento**

**Volumen 2 : Anexos**

### INDICE VOLUMEN 1

#### Contenido Reglamento

##### 1 Preliminar

1.1 Glosario	3
1.2 Normas Generales	3
1.3 De la Sociedad Concesionaria	5
1.4 De la Obra entregada en concesión	7
	8

##### 2 DEL USUARIO

2.1 Derechos del Usuario	9
2.2 Obligaciones del Usuario	9
2.3 De la Atención e Información al Usuario	11
2.4 De la circulación de Vehículos	12
2.5 Servicios a los Usuarios	14
2.6 Medidas de Seguridad Preventivas	16
2.7 De los Reclamos, Sugerencias y de su Procedimiento	18
	21

##### 3 DEL CONCESIONARIO

3.1 Derechos del Concesionario	22
3.2 Obligaciones del Concesionario	22
3.3 Organización del Concesionario	23
3.4 De las Plazas de Peaje	25
3.5 De las Plazas de Pesaje	26
3.6 Del Tránsito	30
3.7 Seguridad Pública	31
3.8 De las Medidas de Seguridad	32
3.9 Del Centro de Atención al Usuario	34
3.10 De la Información al M.O.P.	36
3.11 Responsabilidad del Concesionario y Seguros	37
3.12 Estándares de Servicio y su Mantenimiento	39
	40

##### 4 Del Estado

4.1 De la Inspección Fiscal de la Explotación	42
4.2 Control del Contrato	42
	42

## **1 PRELIMINAR**

### **1.1 GLOSARIO**

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

**AREA DE CONCESION:** El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

**AREAS DE SERVICIO:** El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares.

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

**CONSERVACION O MANTENCION:** Corresponde a las reparaciones necesarias a las obras o instalaciones construidas por el Concesionario o preexistentes afectas a la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

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

**D.G.O.P.:** Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas según corresponda.

**INSPECTOR FISCAL O INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN:** Es el profesional funcionario del M.O.P. a quién el D.G.O.P. le haya encargado velar directamente por la correcta explotación de la Concesión, y en general por el cumplimiento de Contrato en esta etapa.

**LEY DE CONCESIONES:** DFL M.O.P. N°164, de 1991, con las modificaciones contenidas en la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado en el DS MOP N°900, de 1996. El articulado de referencia de este Reglamento se realiza al DS MOP N°900 de 1996.

**M.O.P.:** Ministerio de Obras Públicas.

**OBRA PUBLICA POR CONCESION:** La obra cuya ejecución, reparación o

conservación se ha realizado por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL M.O.P. N° 850 de 1997.

**PRECIO:** Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que presta el Concesionario, en virtud del Contrato de Concesión.

**REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES:** Es el Reglamento que fija las normas para la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales, por el sistema establecido en el artículo 87 del DS MOP N°294, de 1984, las licitaciones y concesiones que deben otorgarse, ya se trate de la explotación de las obras y servicios o respecto del uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o fiscales, destinados a desarrollar las obras o las áreas de servicios que se convengan, en virtud de las normas generales del DFL MOP N°164, de 1991, modificado por las leyes 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado en el DS MOP N°900, de 1996. Este reglamento corresponde al D.S. M.O.P. N°956 de 1997.

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA:** Conjunto de Normas que regulan la Operación, Explotación y Conservación de la Concesión, que es elaborado por el Concesionario y aprobado por el M.O.P.

**SERVICIOS BASICOS:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7° letra J del DS M.O.P. N° 900 de 1996.

**SOCIEDAD CONCESIONARIA:** La Sociedad o Agencia que asume la ejecución, reparación o conservación de una obra pública fiscal y de sus servicios complementarios, objetos de la Concesión, a cambio de su explotación.

**TARIFA:** Valor del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.

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

## **1.2 NORMAS GENERALES**

### **1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el M.O.P., que rige el uso de la concesión y los servicios básicos y complementarios que presta el Concesionario en la etapa de Explotación de la misma.

En éste se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del M.O.P., de conformidad a los términos del Contrato de Concesión, y por lo tanto es consecuente con lo dispuesto en los documentos contractuales de la concesión, y ante una eventual discrepancia prevalece lo dispuesto en los citados documentos por sobre lo establecido en este Reglamento.

Toda situación no resuelta o no considerada en este Reglamento, se ajustará a las prevenciones indicadas en la normativa "DEL MARCO JURÍDICO" y en su defecto se solucionará de acuerdo a normas de derecho común.

Cualquier modificación a este Reglamento por causas sobrevinientes no previstas en las Bases de Licitación, deberá contar con la aprobación del M.O.P. para ser considerada válida, debiendo ajustarse el Concesionario al procedimiento que al efecto señale el M.O.P.

### **1.2.2 DESTINATARIO**

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

### **1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION**

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el área de concesión y el área de servicio de la obra vial, conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios convenidos en el Contrato de Concesión.

### **1.2.4 VIGENCIA**

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el M.O.P., desde la puesta en servicio provisoria parcial o total y/o habilitación anticipada o puesta en operación de la obra y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

### **1.2.5 LOCALIZACION DEL REGLAMENTO**

Este Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones, plazas de peaje, de pesaje, Áreas de Servicios Generales y aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

## 1.2.6 DEL MARCO JURÍDICO

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

- DFL M.O.P. N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- DS M.O.P. N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL M.O.P. N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS M.O.P. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Las Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes al Contrato Concesión Internacional Ruta 5; Tramo Los Vilos – La Serena aprobadas por las Resoluciones Correspondientes.
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto de Adjudicación M.O.P. N°164 del 20 de febrero de 1997 de adjudicación de la Concesión.
- Los Convenios Complementarios de Modificaciones de Obras y Decretos correspondientes.

De conformidad a lo que indican las Bases de Licitación en la Cláusula 2.5.3.7, se ha confeccionado por parte del Concesionario y se ha aprobado por parte del M.O.P. el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Además se tienen los siguientes documentos adicionales de la Sociedad Concesionaria como elementos complementarios a este reglamento:

- Manual de Operación de Plazas de Peaje (Anexo N°8).
- Manual o Plan de Emergencia e Intervención. (Anexo N°9)
- Manual de Operación de Plazas de Pesaje (Anexo N°10)

Para todos los efectos legales, el tramo Los Vilos – La Serena de la Ruta 5 (km 229,1 al km 457,54) es un camino público nacional sujeto al régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente.

### **1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

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

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, E-mail).
- Objeto
- Duración
- Capital
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono)

## 1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

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

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

## **2 DEL USUARIO**

### **2.1 DERECHOS DEL USUARIO**

#### **2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS**

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida tan oportunamente como sea posible de acuerdo a los medios establecidos en el Contrato de Concesión, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

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

El Usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo.

#### **2.1.3 DERECHO A SEGURIDAD**

El Usuario tiene derecho a que el Concesionario vele por la seguridad durante su circulación en el área de concesión, de conformidad con el Contrato de Concesión.

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

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

#### **2.1.5 DERECHO A INFORMACIÓN**

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información, noticias e indicaciones que puedan resultar más eficientes en beneficio de la seguridad y fluidez del tráfico, y para lograr el uso más adecuado de la ruta concesionada, sirviéndose para ello de carteles y señales móviles, información escrita, información verbal, etc., siempre que no contravengan ninguna disposición legal, y de acuerdo con el M.O.P.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

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

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

### **2.1.7 DERECHO A RESPUESTA**

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

### **2.1.8 DERECHO A RECLAMO**

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

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el M.O.P., conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

### **2.1.9 DERECHO A SUGERENCIAS**

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

### **2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA**

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las Estaciones de Emergencia; consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios y lo que indican las Bases de Licitación en la Cláusula 2.2.1.9.4; y un vehículo equipado para mover un vehículo averiado y despejar la vía.

### **2.1.11 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACION**

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

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá recurrir a las instancias jurídicas de conformidad con la legislación vigente.

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE**

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos.

Sin este pago, el usuario no podrá transitar por la Concesión ni exigir la prestación de sus Servicios. Además, la infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

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

El Usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

El incumplimiento de esta obligación habilita a la Sociedad Concesionaria o a quien haya facultado o delegado, para requerir el retiro del vehículo infractor, o en su caso, ejecutar las oportunas acciones legales.

No obstante, al inicio de la vigencia del presente reglamento no existen servicios complementarios sujetos a reembolsos por parte del usuario

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

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del M.O.P., la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

### **2.2.4 OBLIGACIÓN DE OBEDECER NORMATIVAS E INSTRUCCIONES**

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer y acatar la normativa legal vigente, en particular, las instrucciones impartidas por Carabineros. Sólo en circunstancias particulares, como en el caso de congestión o reparaciones de la ruta, así como en circunstancias excepcionales como accidentes o fuerza mayor, podrá la Sociedad Concesionaria, y en ausencia de Carabineros, dar instrucciones y exigir su cumplimiento, mientras dura la excepción. En todo caso, el usuario está obligado al acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como avisos, advertencias, señales, instructivos, entre otros.

### **2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO**

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

## **2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE**

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito.

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

El Usuario deberá responsabilizarse ante el Concesionario de los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios que convengan con el usuario o las instancias jurídicas que atribuyan a la responsabilidad de éste, sin perjuicio de otros derechos que se establecen en la Ley y en otros documentos del Contrato de Concesión.

## **2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS**

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

## **2.2.9 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS**

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

## **2.2.10 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE**

El usuario de un vehículo de carga o de transporte, está obligado a ingresar para el respectivo control, en las plazas de pesaje que habilite el M.O.P. o la Sociedad Concesionaria, sea ésta fija o móvil, cuando sea requerido para ello por funcionarios de Carabineros de Chile o por personal habilitado, debiendo colaborar en este procedimiento.

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

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

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de atención al Usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del km 409, y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.)

- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión (Circuito cerrado de televisión, control de las estaciones de conteo de vehículos, etc.).

Además, el Centro dispondrá de oficinas menores, dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje troncales, pesaje y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de atención al Usuario. En cada una de estas instalaciones se dispondrá de personal con capacitación especial para una adecuada atención de las demandas de los usuarios.

La dirección y números telefónicos del Centro de atención al Usuario se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

### **2.3.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O ATENCIÓN**

Los Usuarios deberán dirigirse al Centro de atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de atención al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo a alguna de las oficinas del Centro de atención al Usuario, de que dispone el Concesionario.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de atención al Usuario a alguno de sus números telefónicos.

En todos los casos, será necesario que el Usuario se identifique individualizándose con nombre y R.U.N. y entregando su dirección y teléfono a fin de procurarle la respuesta.

### **2.3.3 TIPO DE INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal del Concesionario:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.

- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Lugar y Formulario tipo en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra

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

### **2.4.1 VEHÍCULOS QUE NO REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN**

Podrán circular sin autorización por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan las exigencias indicadas en las siguientes Leyes y/o Normativas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito,
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL M.O.P. 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 M.O.P. N° 206 de 1960.
- DS M.O.P. N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL M.O.P. N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Resolución N°1 de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Decreto N°158 de 1980 del M.O.P.

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

- Pesos máximos por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
- Transportes especiales
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
- Otras normativas relacionadas con la circulación en la obra vial concesionada.

### **2.4.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN**

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección de Vialidad o el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:

- Vehículos con sobrepeso.

- Vehículos con sobretamaño.
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsadas o de remolque.

### **2.4.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR**

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

- Animales, ya sea, sueltos o en grupo.
- Vehículos con rodamiento con orugas u otros que produzcan daño al pavimento.
- 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.
- Vehículos sin revisión técnica o sin permiso de circulación vigentes.

### **2.4.4 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES**

#### **2.4.4.1 Vehículos con sobrepeso**

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del M.O.P. y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a este, el Usuario

#### **2.4.4.2 Vehículos con sobretamaño**

Los vehículos con sobretamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del M.O.P. y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario

#### **2.4.4.3 Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas.**

Los vehículos que transporte sustancias peligrosas no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del M.O.P. y comunicación anticipada del usuario o empresa que efectúe el flete por escrito al Concesionario o tengan permiso especial del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones o Autoridad Competente en estas materias.

## **2.4.5 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS**

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieran producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, debidamente comprobadas.

El Estado no asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios provocados por los Usuarios, salvo en los casos derivados de las propias autorizaciones expedidas por el M.O.P.

## **2.5 SERVICIOS A LOS USUARIOS**

### **2.5.1 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

La Sociedad Concesionaria es responsable del proyecto y la construcción de los siguientes Servicios Obligatorios:

- Servicios Generales, con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica.
- Estacionamiento de Camiones
- Áreas de Descanso
- Estaciones de Emergencia

La cantidad, ubicación y características de cada una de ellas están descritas en el Contrato de Concesión.

Así mismo, como una extensión de los servicios antes descritos, durante la circulación por la obra vial concesionada, el usuario dispondrá, sin perjuicio de lo exigido por las Bases de Licitación, de los siguientes servicios dispuestos por el Concesionario:

### **2.5.2 SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA EN LA RUTA**

Se entiende por Servicios Básicos de Asistencia a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

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

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

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito a los Recintos Hospitalarios más próximos al lugar del accidente.

- Servicio de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Sistema de telefonía de emergencia con el Concesionario para que los Usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma rápida y eficiente, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Para esto se podrán incorporar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos se obtenga un mejor servicio a los usuarios. La incorporación de estos servicios externos deberá ser bajo el conocimiento de la Inspección Fiscal de la Explotación.

### **2.5.3 DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES**

Las Áreas de Servicios Generales que se habiliten conforme al Contrato de Concesión, serán señalizadas en las rutas con anticipación y estarán en perfectas condiciones de higiene las 24 horas del día y el personal a cargo debe tratar al Usuario con cordialidad, rapidez y eficiencia.

El Concesionario se reserva el derecho de admisión o permanencia de aquellos Usuarios que intenten utilizar las instalaciones y servicios con un fin distinto al destinado, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

En el caso de que los Usuarios produzcan daños a las instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. El Concesionario informará al M.O.P. de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por él.

### **2.5.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA**

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los Usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que el Concesionario está autorizado a prestar en virtud del Contrato de Concesión, los que por su esencia implican una retribución complementaria.

El Concesionario podrá prestar a los Usuarios servicios complementarios de asistencia, previamente autorizado por el M.O.P., los que deberán incorporarse como parte integrante de este reglamento mediante un Anexo.

### **2.5.5 ÁREAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El Concesionario, mediante recursos propios o de terceros, dispondrá el funcionamiento de áreas de servicios complementarios y áreas de descanso adicionales dentro de las áreas de servicios complementarios, o en sitios reservados especialmente fuera de ellas, donde los usuarios podrán detenerse a fin de recuperarse de las fatigas propias del viaje. Las ubicaciones de estas áreas están detalladas en el Anexo N°3.

## **2.5.6 MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES**

El Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad consistirá como mínimo en la siguiente programación:

Retiro de residuos sólidos: 1 vez al día.

Limpieza de instalaciones: diariamente.

Pintura exterior e interior: 1 vez al año.

Fumigación, sanitización y desratización: 3 veces al año.

Revisión de alumbrado interior y exterior: 2 veces al mes.

Revisión y mantenimiento sistema de tratamiento aguas servidas: 1 vez al mes.

La frecuencia debe aumentarse en función del deterioro o aumento del número de usuarios que utilicen los servicios

## **2.5.7 MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS REVEGETADAS**

El plan de Revegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal. Así mismo, dicho Plan deberá ser aprobado por los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes de acuerdo a la legislación vigente. Sin embargo, al establecerse en el plan de revegetación fundamentalmente especies de la zona (proyecto presentado a la Inspección Fiscal), que requieren solamente la humedad ambiental, se mantendrá el riego hasta el establecimiento, retomándolo en el caso de años de sequía. El procedimiento del riego y su frecuencia en cada caso se realizará en función de las recomendaciones del asesor forestal y lo contenido en el proyecto de revegetación, no siendo menor de 1 vez por semana durante los primeros seis meses.

No obstante lo anterior, debe realizarse una eliminación periódica (2 veces al año) de especies secundarias que crecen en forma espontánea (maleza) y que pueden provocar una disminución del valor paisajístico de los campos revejetados o puedan atentar con el normal crecimiento de lo replantado.

En forma anual se ejecutará una fertilización de los árboles que lo necesiten, de preferencia en otoño.

Con el fin de detectar la aparición de plagas se efectuará una inspección cada 4 meses, hasta el establecimiento de la especie (árbol o planta)

## **2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

### **2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA**

Se prohíbe la detención de vehículos en cualquier lugar de la calzada a lo largo de la concesión, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmobilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del servicio por accidente naturaleza (rodados, nieve, inundación, neblina) o por parte del Concesionario.

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

En caso de inmobilización 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.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma.
- Deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de Teléfonos de Emergencia que tienen comunicación directa con el Centro de Atención al Usuario, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

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

### **2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL SERVICIO**

En caso de inmobilización forzosa por paralización del servicio, 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, la detención en la berma o circulación por la misma.

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Manual de Procedimientos de Emergencias, documento interno de la Concesionaria, que establece lo siguiente:

- El personal coordinador del centro de control despachará un vehículo avanzado de atención de emergencia. En forma paralela notificará a Carabineros.
- El conductor del vehículo avanzado estará capacitado para realizar un correcto reconocimiento y evaluación de la emergencia para ver si es posible resolver por si mismo el problema, notificar al centro de control de la necesidad de recursos adicionales por parte del Concesionario o, si la magnitud de la emergencia lo dispone, recurrir a los servicios estatales de emergencia.
- En función de lo anterior, el coordinador del centro de control requerirá de la presencia de

personal de más alto rango en la organización del Concesionario, o empresa contratista, que sea responsable de la actuación ante estos acontecimientos.

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.

#### **2.6.4 DETENCION EN LA BERMA**

La detención de vehículos en la berma debe limitarse a aquellos casos en que esté comprometida la seguridad del Usuario, de terceros, o producto de averías, en cuyos casos el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. La detención deberá ser del menor tiempo posible.

#### **2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO**

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

Los Usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como zonas de estacionamiento, áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

En las Plazas de Peaje o Plazas Pesaje, salvo si es una acción punitiva por exceso de peso o mala estiba, sólo se permitirá la detención momentánea ó en casos de emergencia.

#### **2.6.6 CIRCULACION DE PEATONES**

La circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

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

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja fiscal de la concesión, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

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

El Concesionario deberá tomar las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantenimiento y de reparación en la ruta, debiendo contar con medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los Usuarios.

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

Estos elementos serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la

causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

## **2.6.9 SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA RUTA**

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia, dos extintores adicionales y megafonía. Este vehículo será manejado por personal de nivel técnico profesional, como mínimo, con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas

El Concesionario dispondrá los recursos para que a lo menos tres veces al día se recorra íntegramente la ruta, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia como integrante del equipo permanente de emergencias (E.P.E.), donde tendrá el rol de servicio coordinador de la totalidad de los recursos con que cuente el Concesionario y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte del Concesionario ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Así mismo, este servicio será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con recurrencia de accidentes y proponer al M.O.P. medidas de seguridad adicionales sobre una base técnica objetiva.

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

### **2.7.1 FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito a través del Formulario que existe al efecto, el cual debe solicitarse y luego entregarse en el Centro de Atención al Usuario o en las plazas de peaje.

El Formulario será foliado y en triplicado, debiendo el Concesionario entregar una copia timbrada de su recepción al Usuario y la otra copia archivada para posteriormente formar un protocolo con todos los Reclamos del Semestre. Otra copia deberá entregarse a la Inspección Fiscal de Explotación.

La copia entregada al usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

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

El Formulario de Reclamos y Sugerencias está disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario, donde se denunciarán las irregularidades en la prestación del

servicio, la deficiencia de las obras e instalaciones y cualquier otro reclamo o sugerencia, relacionadas con la etapa de explotación de la obra.

El Concesionario deberá poner en conocimiento del M.O.P., periódicamente, los reclamos formulados y las acciones seguidas.

### **2.7.3 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 15 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario, por correo certificado, a su domicilio.

### **2.7.4 QUEJAS DE USUARIO ANTE EL MOP**

En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir quejar ante el Inspector fiscal de Explotación, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde se estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la Coordinación de Administración de Contratos en Etapa de Construcción y Explotación, cuya dirección se encuentra en el Anexo del presente Reglamento.

## **3 DEL CONCESIONARIO**

### **3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

#### **3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA**

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial, es la retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de peaje que se cobrará será por derecho de paso y diferenciado de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en las Bases de Licitación por Derecho a cobrar el peaje o tarifa al usuario, aprobada según el Decreto Supremo de adjudicación N° 164 del 20 de febrero de 1997 y publicado el 23 de Abril de 1997.

El no pago oportuno por el usuario de las tarifas da derecho al Concesionario para negarle la los Servicios Básicos considerados, en particular la circulación en ella, y al ejercicio de las acciones civiles y demás que procedan en derecho.

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios.

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

El Concesionario tiene derecho al uso y goce de la concesión como también a administrarla, en los términos y plazo señalados en el contrato.

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

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la concesión, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la Legislación vigente.

## **3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

### **3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, los que deberán ser otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.

### **3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, autorizados por el M.O.P..

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

El Concesionario está obligado a velar por la seguridad de los Usuarios durante toda su permanencia en la concesión, en lo que dice relación con el funcionamiento de medidas relativas tanto a los bienes como a las personas. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos dispuestos a lo largo de la concesión que se especifican en las Bases de Licitación y sean aprobados por el M.O.P.

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

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

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

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

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

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, que están accesibles para consulta de los Usuarios en el Centro de Atención al Usuario y oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, tales como área de servicios generales, de estacionamiento de camiones, en las plazas de peaje, pesaje y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

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

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

### **3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de Concesión y en el presente Reglamento de Servicio, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario.

### **3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS**

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

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

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, las denuncias y reclamos realizados por los Usuarios.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

### **3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL**

El Concesionario está obligado 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, labor que estará sujeta siempre a coordinación con Carabineros de Chile.

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

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra Vial y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los Usuarios, en la forma y plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

### **3.2.12 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

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

## **3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario dispondrá de una estructura organizacional que permitirá dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiéndole cumplir con el punto 2.5.2 de las Bases de Licitación.

En consideración al punto 1.8.8 de las Bases de Licitación, el Concesionario subcontrató a la empresa Gestora de Autopistas S.A. la conservación y explotación de la obra concesionada

Las áreas funcionales que seguirán gestionadas por la Concesionaria serán las siguientes:

### **3.3.1 CONCESIONES DEL ELQUI S.A.**

#### **3.3.1.1 Gerencia General**

Esta área es la que tiene la función de dirección, gestión, coordinación y control de la empresa concesionaria.

#### **3.3.1.2 Área Legal**

Esta área será la encargada de llevar en orden todos los aspectos legales del Contrato de Concesión y de asesorar y prestar servicios legales al resto de las áreas funcionales de la empresa concesionaria.

#### **3.3.1.3 Área de Administración y Finanzas**

Esta área es la que tiene la función de la administración de los recursos financieros y humanos, necesarios para el fiel cumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión.

A esta área le corresponderá la preparación de presupuestos, el control de los compromisos financieros, la fijación de tarifas, el cumplimiento de las leyes tributarias, la contratación de personal, el cumplimiento de las leyes laborales, la elaboración de informes financieros y administrativos, la confección de balances y estados de situación patrimonial de la empresa y todos aquellos que tengan relación con aspectos financieros y de administración de la empresa.

### **3.3.2 GESTORA DE AUTOPISTAS S.A.**

### **3.3.2.1 Gerencia General**

Se ocupa de la dirección, gestión, coordinación y control de la sociedad operadora.

### **3.3.2.2 Área de Peaje**

Se ocupa de los aspectos del cobro y gestión del peaje.

### **3.3.2.4 Área Mantenimiento y Vialidad**

Esta área es la que tiene la función de velar por el fiel cumplimiento de los aspectos técnicos del Contrato de Concesión, tales como la planificación de las obras y actividades necesarias para la mantención en el tiempo de los estándares de servicio, la elaboración periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado, la elaboración de informes y todas las otras actividades que tengan relación con los aspectos técnicos del Contrato de Concesión.

Esta área es la que tiene la función de operar la obra concesionada y brindar los servicios básicos que presta el Concesionario, asimismo el control de la adecuada prestación de los Servicios Complementarios, ya sea, que los preste el Concesionario directamente o por medio de subcontratistas.

Esta área estará a cargo de la conservación de la Concesión.

### **3.3.2.4 Área de Administración**

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal:

En el ANEXO N°5, se detallan los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Estos antecedentes serán informados al M.O.P. cada vez que sean cambiados por el Concesionario.

## **3.4 DE LAS PLAZAS DE PEAJE**

### **3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE**

El Concesionario, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de una plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios. Además, se deberá indicar que "todo vehículo paga peaje".

La plaza de peaje deberá contar con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al Usuario de la presencia de la plaza de peaje, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

### **3.4.2 UBICACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE**

Los emplazamientos de las plazas son:

- Troncal sur, Tramo Los Vilos (km 229,1) – El Teniente (km 363): peaje bidireccional con 4 cabinas unidireccionales (2 para cada sentido) y 3 bidireccionales. Se ubica en el kilómetro 282.
- Troncal norte, Tramo El Teniente (km 363) – La Herradura (km 457,54): peaje bidireccional 4 cabinas unidireccionales (2 para cada sentido) y 3 bidireccionales. Se ubica en el km 409.

Cuatro plazas en accesos con el pago unidireccional al salir de la Ruta 5 en las siguientes ubicaciones:

- Acceso Combarbalá: km 280 (oriente, ruta D-71). 2 cabinas.
- Acceso Ovalle : km 372 (oriente, ruta 45). 2 cabinas.
- Acceso sur a Tongoy : km 415 (poniente). 2 cabinas.
- Acceso Guanaqueros : km 433 (poniente). 4 cabinas.

### 3.4.3 INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

### 3.4.4 INFORMACIÓN DE LA TARIFA

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada a los Usuarios al llegar a la plaza de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

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

Las tarifas serán las que está autorizado a cobrar el Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión y previa aprobación del M.O.P..

### 3.4.5 SISTEMAS DE COBRO

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario son los que permiten las Bases de Licitación en el punto 1.14.1. Los relativo tanto en equipos como en procedimiento se detallarán en el documento interno del Concesionario, Manual de Operación de las Plazas de Peajes, que se entregará a la Inspección Fiscal para su conocimiento.

Los sistemas de cobro incluyen los siguientes sistemas:

- Cobro manual en efectivo.
- Cobro manual con bonos.
- Adicionalmente se podrá implementar un sistema de cobro manual o automático con tarjetas de crédito.

### **3.4.6 HORARIO DE ATENCION DE LA PLAZA DE PEAJE**

Las plazas de peaje funcionarán en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año, salvo autorización expresa del M.O.P.

### **3.4.7 CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE**

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, el Concesionario cuenta con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para la resolución de problemas de los Usuarios en pistas de cobro automático si son implementadas, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras a los Usuarios.

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera en cola de los vehículos, conforme al Contrato de Concesión, lo que corresponde a 8 minutos.

En caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se alcancen los tiempos máximos de espera, se procederá según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

### **3.4.8 MONEDA DE PAGO**

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

El Concesionario podrá aceptar el pago con moneda extranjera o cheques en las condiciones contempladas en la legislación vigente, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina del Centro de Atención al Usuario, ubicada en la plaza de peaje.

### **3.4.9 COMPROBANTE DE PAGO**

El Concesionario deberá entregar al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que deberá indicar, por lo menos: hora y fecha, tipo de vehículo, número pista de cobro y tarifa pagada.

### **3.4.10 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos del Concesionario, vehículos de contratistas del Concesionario, vehículos del M.O.P., comitativas, etc.

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

### **3.4.11 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA**

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

1. Solicitar, en el Centro de atención al Usuario ubicado en la plaza de peaje, Formulario tipo de reconocimiento de deuda, el cual deberá ser firmado por el Usuario.
2. El Usuario se deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su Cédula de Identidad, presentando además su licencia de conductor.
3. El Usuario recibirá su comprobante de pago, donde quedará indicado que el pago se realizará en forma diferida, pudiendo de esta manera cruzar la plaza de peaje.

El Formulario tipo de reconocimiento de deuda deberá indicar la plaza de peaje de que se trata, la fecha y hora, el tipo de vehículo, el valor del peaje a pagar, el nombre y documento de identidad del Usuario y la placa patente del vehículo.

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

El Usuario que no cancele su deuda en el plazo antes señalado será considerado infractor del pago de peaje y el Concesionario podrá requerir judicialmente el pago del valor adeudado más las multas e indemnizaciones que establece la legislación vigente. La falta de pago de la deuda incapacitará al usuario, o a su vehículo, para el pago diferido de futuros peajes.

No tendrán derecho al pago diferido aquellos vehículos que no cumplan con la reglamentación de tránsito vigente.

#### **3.4.12 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA**

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

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

#### **3.4.13 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN**

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

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

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

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

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

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

En el caso que la concesión disponga de más de una plaza de peaje, el M.O.P. podrá solicitar la interconexión de las plazas de peaje, mediante sistemas de transferencia electrónica de datos a una central de operaciones. Dicha transferencia podrá ser en tiempo real o diferido, atendiendo las características particulares de cada obra.

#### **3.4.14 PASO DE COMITIVAS OFICIALES**

En forma eventual se podrá otorgar un tratamiento especial al paso de comitivas oficiales. En estos casos, la Sociedad Concesionaria deberá ser informada a través de Carabineros o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Las comitivas oficiales deberán coordinar con la Sociedad Concesionaria su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo disponer las medidas necesarias para facilitar el paso libre, con pago previo o diferido, del o los vehículos que componen la comitiva.

#### **3.4.15 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE**

Este Concesionario dispone de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, que está a disposición del Usuario en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual se presenta en el ANEXO N°8 y contiene lo siguiente:

- Localización y características de las plazas de peaje.
- Operación (infraestructura y equipos).

### **3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE**

#### **3.5.1 INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE**

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

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

### **3.5.2 CONTROL DE PESO**

El Concesionario podrá realizar 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, mediante la participación de un funcionario del Departamento de Pesaje de la Dirección de Vialidad, les cursará la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

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

### **3.5.3 INDEMNIZACIONES POR SOBREPESO**

El Concesionario podrá optar a recibir pagos o indemnizaciones por parte del Usuario infractor o el Estado, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente y en la normativa del M.O.P., con motivo de la detección de sobrepeso en los vehículos de carga.

### **3.5.4 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA**

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

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por el Concesionario más allá del plazo definido por él al momento en que se realizó la descarga más los eventuales plazos adicionales otorgados por el Concesionario, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito. La no evacuación de la carga una vez vencido este plazo autorizará al Concesionario a solicitar su traslado o destrucción a Carabineros.

El Concesionario tendrá prohibición de recibir pagos por la permanencia de la carga en el depósito antes mencionado.

### **3.5.5 MANUAL DE OPERACION DE PLAZAS DE PESAJE**

Este Concesionario dispone de un Manual de Operación de Plazas de Pesaje, documento que está a disposición del Usuario en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual sirve de consulta complementaria a lo establecido en este Reglamento de Servicio de la Obra. Dicho Manual se presenta en el ANEXO N°10.

## **3.6 DEL TRÁNSITO**

### **3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO**

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la

circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al M.O.P. en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, el Concesionario deberá advertir a 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 Manual de Emergencias.

El Concesionario estará obligado a recurrir a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

El Concesionario estará obligado a proceder al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

No obstante las situaciones de fuerza mayor, el Concesionario tiene derecho a mantener el cobro del peaje y su cuantía.

### **3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS**

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

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal y mientras duren los trabajos.

## **3.7 SEGURIDAD PUBLICA**

### **3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE**

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión, serán ejercidas por Carabineros, quien es la autoridad pública competente para ello.

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

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al M.O.P..

El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

### **3.7.2 COMUNICACION PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS**

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanentemente disponible para contactar con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radioemisiones.

### **3.7.3 DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD**

#### **3.7.3.1 Estaciones de Emergencia**

La Sociedad Concesionaria dispone de Estaciones de Emergencias donde estarán dispuestos recursos las 24 hrs. del día, todos los días del año. Estas estaciones se ajustarán a lo exigido en la Cláusula 2.2.1.9.4 de las Bases de Licitación.

#### **3.7.3.2 Sistema de Teléfonos de Emergencias**

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia dispuestos a través de la vía troncal de la Concesión, separados entre ellos a una distancia aproximada de 3 km. Estos teléfonos estarán comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

#### **3.7.3.3 Centro de Control de la Concesión**

Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del km 409 y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.

#### **3.7.3.4 SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA RUTA**

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta cuyo desempeño se regirá de conformidad a lo estipulado en el artículo 2.6.9 del presente Reglamento.

### **3.7.4 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES**

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizan una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando asistencia médica y mecánica, y la concurrencia de Carabineros y de bomberos.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada; deberá al menos considerar las siguientes etapas:

1. Alarmas. Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en la Bases de Licitación.
2. Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz para la Atención de las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
3. Atención de Primeros Auxilios inmediata. Estos se obtendrán y aplicarán de tal manera que la asistencia sea prestada en el mismo lugar de los hechos. Tal atención podrá ser prestada por un equipo paramédico, en función de las instrucciones de los Servicios Públicos pertinentes.
4. Traslado de pacientes al centro asistencial. Este deberá hacerse en vehículos especialmente identificados y equipados con tal fin. Deberá hacerse en forma rápida, de tal manera que implique el menor riesgo posible a los accidentados, durante dicho período. Estos vehículos son los que forman parte de las estaciones de emergencia descritas en el punto 2.2.1.9.4 de las Bases de Licitación.
5. Coordinación General. Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos.

### **3.8 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

#### **3.8.1 RETIRADA DE ANIMALES**

El Concesionario adoptará medidas, de acuerdo al contrato de concesión, para evitar el ingreso de animales sueltos a la faja fiscal.

Tomado conocimiento la concesionaria de la presencia de animales sueltos en la faja fiscal concurrirá al sector adoptando medidas de advertencia para los usuarios de la ruta, procediendo paralelamente al retiro o evacuación de estos, y denunciando tal situación ante Carabineros de Chile

Por otro lado, el Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para retirar los animales muertos de la faja fiscal en concesión.

#### **3.8.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA**

Se 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.

### **3.8.3 SEÑALES**

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, el Concesionario 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.

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

### **3.8.4 DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS**

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación el Concesionario deberá retirar y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular, a entera satisfacción del Inspector Fiscal de la Explotación.

### **3.8.5 ASISTENCIA EN ACCIDENTES**

En caso de accidentes, el Concesionario deberá adoptar las medidas de emergencia necesarias para proporcionar el auxilio a personas y vehículos involucrados y para la normalización del tránsito en el menor tiempo posible, de acuerdo a los procedimientos establecidos en su Manual de Procedimientos de Emergencia y a los medios establecidos en el Contrato de Concesión.

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas para casos de emergencia producto de accidentes y señalará en el menor tiempo posible el área afectada.

### **3.8.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS**

El Concesionario dispone de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual es un documento interno de su organización y está a disposición de los Usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual sirve de complemento a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, en función de la alteración del

tránsito.

- Recursos materiales tales como, vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados, vehículos especiales, etc.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios, personal de señalización, etc.
- Medios electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces, iluminación, etc.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias contenido en el Manual de Procedimientos de Emergencias que tendrá en consideración los medios disponibles y los requerimientos del Contrato de Concesión. Este plan se presenta en el Anexo N°9

### **3.9 DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

#### **3.9.1 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del km 409, y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión (Circuito cerrado de televisión, control de las estaciones de conteo de vehículos, etc.).

Además, el Centro dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje troncales, pesaje y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de Atención al Usuario. En todos y cada uno de estas instalaciones se dispondrá de personal con capacitación especial para una adecuada atención de las demandas de los usuarios.

La dirección y números telefónicos del Centro de Atención al Usuario, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes.

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

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

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

Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, como también los del Estado, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

### **3.10 DE LA INFORMACIÓN AL M.O.P.**

#### **3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL M.O.P.**

El Concesionario habilitará para el Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, proporcionándoles los medios necesarios para su trabajo.

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

El M.O.P. podrá realizar todos los controles y auditorias, en cualquier momento y sin limite de horario, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje, sin aviso previo. El Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y facilitará los antecedentes que solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

#### **3.10.2 INFORMES**

Sin desmedro de lo exigido en las Bases de Licitación, el Concesionario deberá preparar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, que entregará a la Inspección Fiscal del M.O.P. en el plazo establecido en las Bases de Licitación, debidamente respaldados en medios magnéticos cuando corresponda, con los contenidos que a continuación se indica.

##### **3.10.2.1 Informes de Operaciones**

###### **3.10.2.1.1 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 incidentes acaecidos, indicando día, hora y kilometraje.

#### **3.10.2.1.2 Informe trimestral**

Información estadística sobre auxilios prestados a los Usuarios, de acuerdo al Contrato de Concesión.

#### **3.10.2.1.3 Informe semestral**

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

Accidentes diarios, indicando sentido, causas y hora.

Estado de puentes y obras ejecutadas en ellos según la Cláusula 2.5.1.7 de las Bases de Licitación.

#### **3.10.2.1.4 Informe anual**

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

#### **3.10.2.2 Informes Administrativos y de ingresos.**

##### **3.10.2.2.1 Informes Mensuales**

Información de todos los ingresos percibidos por la Sociedad Concesionaria desglosados. Esta información deberá ser entregada mensualmente, dentro de los 5 primeros días de cada mes. Cada ingreso debidamente desglosado, deberá convertirse al valor de la U.F. del día en que efectivamente se percibió.

##### **3.10.2.2.2 Informes Trimestrales**

Estados financieros trimestrales de la sociedad, presentados en el formato (FECU) exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros, individualizando los ingresos de explotación en ingresos de peajes e ingresos por cada uno de los Servicios Complementarios autorizados por el M.O.P.

##### **3.10.2.2.3 Informes Anuales**

Estados financieros anuales de la sociedad, presentados en el formato (FECU) exigido por la

Superintendencia de Valores y Seguros, individualizando los ingresos de explotación en ingresos de peajes e ingresos por cada uno de los Servicios Complementarios autorizados por el M.O.P. Estos estados financieros se presentarán auditados.

### **3.10.2.3 Informes de Gestión Ambiental.**

En el primer año de operación y durante los primeros quince días de cada trimestre la Sociedad Concesionaria deberá elaborar un Informe Ambiental que de cuenta de la eficacia de la implementación del Plan de Manejo y Seguimiento Ambiental, el que será entregado al Inspector Fiscal. Entre el segundo y quinto año de operación la Sociedad Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal Informes Ambientales con una periodicidad de seis meses. A partir del sexto año y hasta dos años antes del término de la concesión, los Informes Ambientales se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año. Los dos últimos años la Sociedad Concesionaria deberá entregar informes con una periodicidad de seis meses.

Estos informes deberán incluir:

- Problemas ambientales registrados durante la etapa de explotación y propuestas de solución.
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.
- Mantención de áreas revegetadas y áreas con proyecto de paisajismo.

### **3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE**

El Concesionario deberá mantener, debidamente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al M.O.P. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

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

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

### **3.10.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL**

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación.

## **3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

### **3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, debiendo reparar con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato.

En este sentido y con este objeto deberá proporcionar y mantener los cuidadores, serenos, cercos y luces de alumbrado, etc., en cantidad suficiente para asegurar la protección de la obra, la seguridad y comodidad de los Usuarios y de su propio personal.

El Concesionario será civilmente responsable frente al Estado, los Usuarios y terceros por los daños o perjuicios ocasionados por incumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión, de acuerdo a la legislación vigente.

### **3.11.2 SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS**

El Concesionario cuenta con Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva.

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión.

### **3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES**

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros por catástrofes que estipula el Contrato de Concesión.

### **3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE**

El Concesionario adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y área de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión.

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

El Concesionario, los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario deberá colocar recipientes para residuos 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.

Por otro lado, el Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la Concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

Así mismo, el plan de Revegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal. Así mismo, dicho Plan deberá ser aprobado por los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes de acuerdo a la legislación vigente.

El mantenimiento de éstas áreas se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

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

#### **3.12.1 ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA**

El Concesionario deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, indicándose algunos, a modo de ejemplo, en el Anexo N°6

Los indicadores de nivel de servicio se referirán, entre otros, a algunos de los siguientes aspectos contemplados en el Contrato de Concesión:

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Plazas de peaje.
- Demarcación.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Estructuras Viales (Puentes, Enlaces a desnivel y Pasarelas)
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Plazas de Peaje y Pesaje.
- Pintura y demarcación.
- Defensas Camineras.

#### **3.12.2 MANTENCION DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO**

El Concesionario deberá mantener los estándares de servicio, de acuerdo a lo exigido en el Contrato de Concesión, para lo cual realizará:

- Conservación rutinaria.
- Conservación Periódica.
- Conservación Diferida.
- Conservación de obras anexas.
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación del Concesionario y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión.

## **4 DEL ESTADO**

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

#### **4.1.1 INSPECTOR FISCAL**

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el M.O.P., quien está encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión. Las atribuciones y deberes del Sr. 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 parcial o total de la obra y dura hasta el término del contrato.

En este caso concreto, el Inspector Fiscal de la Explotación es el que se indica en el Anexo N°7 del presente Reglamento.

#### **4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DEL CONCESIONARIO**

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, ubicada dentro del área de la concesión, existe un Libro de Explotación en el cual se individualiza la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

En dicho Libro de Explotación se comienza indicando la fecha de puesta en servicio provisoria de la obra y se continúa indicando los hechos más importantes que han ocurrido 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 otros hechos relevantes.

## **4.2 CONTROL DEL CONTRATO**

### **4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL**

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

- Administrar el Contrato de Concesión por parte del M.O.P..
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del M.O.P., los reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la concesionaria.
- Analizar los antecedentes que debe entregar el Concesionario.

- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- 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.

#### **4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA**

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

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

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- Estimación de las cantidades de obra a ejecutar.
- Cronograma con las operaciones de mantenimiento, con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

#### **4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO**

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

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

#### **4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS**

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

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

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

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

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

#### **4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

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

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

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

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la concesión a fin de que pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a dar al M.O.P..

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

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, con disquete o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán acordados entre el M.O.P. y el Concesionario.

#### **4.2.7 PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan.

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

  
**JOSE CANALES A.**  
INGENIERO CIVIL  
INSPECTOR FISCAL

**Concesiones  
del Elqui S.A.**

**REGLAMENTO DE SERVICIO  
CONCESIÓN INTERNACIONAL RUTA 5  
TRAMO LOS VILOS – LA SERENA**

**VOLUMEN 2 : ANEXOS**

**Septiembre de 2000**

  
**JOSE CANALES A.  
INGENIERO CIVIL  
INSPECTOR FISCAL**

## INDICE GENERAL

**Volumen 1 : Contenido Reglamento**

**Volumen 2 : Anexos**

### INDICE VOLUMEN 2

#### **Anexos**

Anexo N°1 De la Sociedad Concesionaria	3
Anexo N°2 Plano de Localización Geográfica de la Obra	5
Anexo N°3 De la Obra entregada en Concesión	6
Anexo N°4 Información del Centro de Atención al Usuario	8
Anexo N°5 Organización del Concesionario	9
Anexo N°6 De los Estándares de Servicio	11
Anexo N°7 Del Ministerio de Obras Públicas	14
Anexo N°8 Manual de Peaje	15
Anexo N°9 Manual de Emergencia e Intervención	39
Anexo N°10 Manual de Pesaje	49
Anexo N°11 Documentación y formularios utilizados	53

## ANEXO N°1

### De la Sociedad Concesionaria

#### 1 Información de la Sociedad Concesionaria:

Razón social : Sociedad Concesionaria del Elqui S.A.  
Giro : Construcción, Ejecución y Explotación de Obra Pública.

#### 2 Antecedentes

R.U.T. : 96.826.380-3  
Domicilio : Avenida Andrés Bello 2777 Oficina 602 Las Condes, Santiago  
Teléfono : 2033582  
Fax : 2033584  
E-mail : jcanales@itinere.cl  
Objeto : Ejecución, construcción y explotación de la Obra Pública Fiscal Ruta 5 Los Vilos – La Serena.  
Duración : Plazo de la concesión más dos años, 27 años.  
Capital : 53.123.807.016 pesos.

#### 3 Socios Constituyentes

La distribución accionaria actual de la Sociedad Concesionaria del Elqui S.A., es la siguiente:

Itinere Chile S.A.	1.014 acc	56,33%
Itinere Infraestructuras S.A.	294 acc	16,33%
Ibérica de Autopistas S.A.	450 acc	25,00%
Excavaciones y Proyectos de Chile S.A.	42 acc	2,33%
	<b>1.800 acc</b>	<b>100%</b>

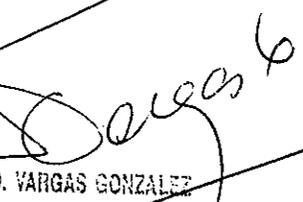
#### 4 Directores

- 1) D. Walter Riesco Salvo (Pdte)
- 2) D. José Ángel Presmanes Rubio
- 3) D. Juan Carlos López Verdejo
- 4) D. Santiago del Pino Aguilera
- 5) D. José María Orihuela Uzal
- 6) D. Rafael Mourelles
- 7) D. José María Morera Bosch

ANDRÉS D. VARGAS GONZÁLEZ  
Ingeniero Civil  
INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION

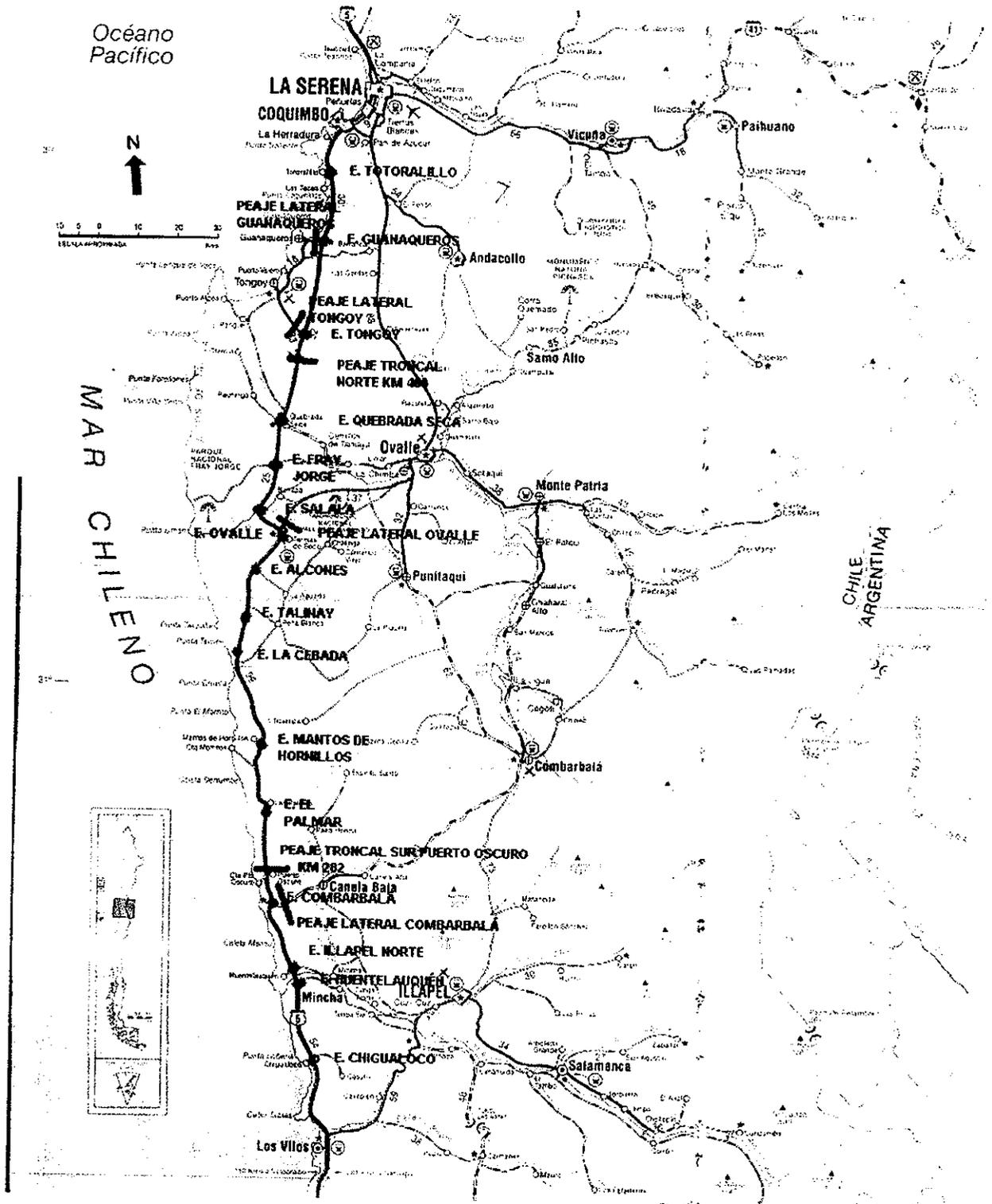
## 5 Representante Legal

Nombre : José Francisco Canales Agurto.  
Profesión : Ingeniero Civil  
R.U.T. : 6.680.135-7  
Domicilio : Avenida Andrés Bello 2777 Oficina 602 Las Condes, Santiago  
Teléfono : 2033582.  
E-mail : jcanales@itinere.cl

  
~~ANDRÉS D. VARGAS GONZÁLEZ  
Ingeniero Civil  
INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION~~

# ANEXO 2

## Plano de localización geográfica de la obra



## ANEXO N°3

### De la Obra Entregada en Concesión

#### 1 La Obra entregada en concesión tiene las siguientes características:

Ubicación	: Ruta 5 Norte, Tramo entre km 229,1 y 457,54
Comunas que atraviesa	: Los Vilos, Canela, Ovalle y Coquimbo.
Plano de su localización	: Se adjunta lámina respectiva en Anexo N°2 geográfica
Nombre de la concesión	: Concesión internacional Ruta 5, Tramo Los Vilos – La Serena.

#### 2 Descripción de sus principales obras físicas.

Kilómetros de camino doble calzada	: 228,44 km.
Kilómetros de camino calzada simple	: 0 km
Metros Lineales de Puentes	: 1309.4 m
Metros Lineales de túneles	: 0 m
Número de enlaces a desnivel	: 17
Número de enlaces a nivel	: 0

#### 3. Servicios tanto básicos como complementarios, que presta la obra.

##### 3.1 Servicios obligatorios

La Concesión cuenta con los siguientes Servicios Obligatorios, de conformidad a lo exigido en la Cláusula 2.2.1.9 de las Bases de Licitación:

- Servicios de Control, para la realización de las labores de control policial, sanitario y de impuestos internos. Están ubicadas en los km 389 y 250
- Servicios Generales, con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica. Se ubicarán en:
  - Km 266 lado oriente
  - Km 266 lado poniente
  - Km 372 lado oriente
  - Km 408 lado poniente
- Estacionamiento de Camiones. Se ubican en los km 266 lado oriente y 408 lado poniente. Con servicios higiénicos, iluminación y vigilancia.
- Área de descanso no vigiladas, ubicadas en los km 330 y 340.
- Estaciones de Emergencia

Las características de cada una de ellas están descritas en el Contrato de Concesión. La ubicación corresponde a los km 266 lado poniente, km 282 lado oriente, km 372 lado oriente, km 409 lado poniente.

### **3.2 SERVICIOS BASICOS DE ASISTENCIA EN LA RUTA**

Se entiende por Servicios Básicos de Asistencia a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

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

El Concesionario presta los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Sistema de telefonía de emergencia con el Concesionario para que los Usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.
- Servicios de información al usuario. Se disponen de centros de información al usuario en el Centro de Atención al Usuario, situado en el edificio principal de la Concesionaria, km 409 de la ruta, así como en las plazas de peaje troncales y laterales.

### **3.4 ÁREAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El Concesionario, mediante recursos propios o de terceros, dispone de áreas de servicios. Las ubicaciones de estas áreas son:

- Km 266 lado oriente
- Km 266 lado poniente
- Km 372 lado oriente
- Km 408 lado poniente

### **3.5 Áreas de Descanso**

La Concesión cuenta con tres Áreas de Descanso que permiten al usuario detenerse sin interrumpir el tránsito normal de la obra. Constan de una explanada para estacionamiento de vehículos y/o camiones. Éstas se ubicarán en el km 330, lado oriente y 340 lado poniente.

## ANEXO N°4

### Información del Centro de Atención al Usuario

Teléfono : (51)219907

Localización de oficinas en ruta.

### PUESTA EN SERVICIO TOTALIDAD DE LA CONCESIÓN

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ubicación
1	282	Oriente	Peaje Troncal Sur
2	372	Oriente	Peaje Ovalle
3	409	Poniente	Peaje troncal norte Centro principal control
4	433	Poniente	Peaje Guanaqueros

## ANEXO N°5

### Organización del Concesionario

La conservación y explotación de la ruta 5, en su tramo La Serena - Los Vilos, obra concesionada a Sociedad Concesionaria del Elqui S.A., se estructura de la forma siguiente:

Sociedad Concesionaria del Elqui S.A. subcontrata a Gestora de autopistas S.A. la conservación y explotación del tramo en virtud del apartado 1.8.8 de las Bases de Licitación. La estructura organizativa de cada empresa es la siguiente:

#### SOCIEDAD CONCESIONARIA DEL ELQUI S.A.

##### Gerente General

Apellidos : Canales Agurto  
Nombre : José Francisco  
Teléfono : 2-2033582  
E-mail : jcanales@itinere.cl

##### Jefe área legal

Apellidos : Binder  
Nombre : Catalina  
Teléfono : 2-2033582  
E-mail : cbinder@itinere.cl

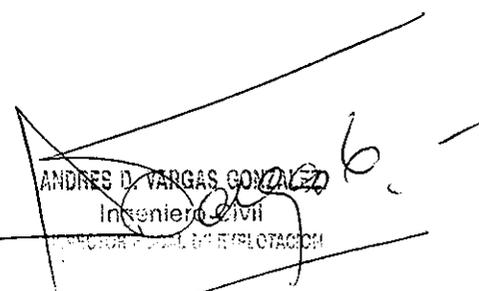
#### GESTORA DE AUTOPISTAS S.A.

##### Gerente General

Apellidos : Balaguer Ferrer  
Nombre : Enrique  
Teléfono : 2-2033638  
E-mail : ebalaguer@gestora.cl

##### Gerente Mantenimiento y Conservación

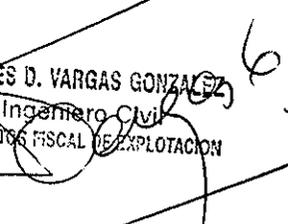
Apellidos : Paiva Cáceres  
Nombre : Mario  
Teléfono : 51-217536  
E-mail : mpaiva@gestora.cl

  
ANDRÉS D. VARGAS GONZÁLEZ  
Ingeniero Civil  
INSPECTOR JEFES DE EXPLOTACIÓN

**Gerente Administración**

Apellidos : Peña Gavilan  
Nombre : Carina  
Teléfono : 2-2033638  
E-mail : cpena@gestora.cl

La relación entre ambas empresas se basa en lo establecido en el punto 1.8.8 de las Bases de Licitación. Formalmente Gestora de Autopistas S.A. interactuará con la Sociedad Concesionaria del Elqui S.A. a través de su Gerente General.

  
ANDRÉS D. VARGAS GONZÁLEZ  
Ingeniero Civil  
INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION

## ANEXO N°6

### De los Estándares de Servicio

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

#### 1 Velocidad de diseño

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

#### 2 Velocidad permitida

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

#### 3 Carpeta de rodado

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

- Índice de rugosidad superficial máximo (IRI) máximo : 3,5 mm/m.
- Ahuellamiento máximo : 15 mm
- Grietas piel de cocodrilo de alta severidad, máximo : 10% de grietas por kilómetro
- Grietas transversales y longitudinales de alta severidad máximo : 10% por kilómetro.
- Baches abiertos : Ninguno
- Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre : 0,40 y 0,55.
- Exudación de asfalto : no se acepta.

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

- Índice de rugosidad superficial (IRI) máximo : 3,5 mm/m.
- Agrietamiento, no mas del 15% de las losas de un grupo de 40, podrán presentar grietas de alta severidad.
- Baches abiertos : ninguno
- Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre : 0,40 y 0,55.
- Escalonamiento máximo : 6mm.

#### **4 Bermas**

No se permitirán baches abiertos, ni descensos superiores a 1 cm.

#### **5 Señalización**

Se atenderá a las normas e instructivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Se compone de señalización vertical, señalización horizontal, defensas camineras de acero galvanizado y tipo New Jersey.

Se dispone de defensa caminera simple a lo largo de toda la mediana de la vía troncal de obra vial, en las dos bermas interiores y en los sectores de terraplenes superiores a 4m.

Se dispone de barrera de hormigón tipo New Jersey en las zonas de mediana reducida.

#### **6 Iluminación**

Se encuentran iluminados todos los enlaces, pasarelas y peajes a lo largo del tramo.

#### **7 Cercos**

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

#### **8 Plazas de peaje**

Las plazas de peaje se sitúan en los siguientes puntos:

- Peaje lateral km 280, enlace de Combarbalá.
- Peaje Troncal Sur en el km 282.
- Peaje lateral km 372, enlace de Ovalle, lado oriente
- Peaje Troncal Norte en el km 409
- Peaje lateral km 415, enlace de Tongoy, lado poniente
- Peaje lateral km 433, enlace de Guanaqueros, lado poniente

El dimensionamiento de las plazas de peaje está realizado con la hipótesis de capacidad para la intensidad de la hora 30 en el año 2010.

##### **8.1 Tiempo máximo permitido en espera en las plazas de peaje**

El tiempo máximo de espera en cola permitido por el Contrato de Concesión es de 8 minutos.

#### **9 Demarcación**

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

#### **10 Estabilidad de taludes de Terraplén y Corte.**

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

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

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

**ANEXO N°7**

**Del Ministerio de Obras Públicas**

**INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION**

Apellidos : Canales Agurto  
Nombre : José Francisco  
Servicio : Coordinación General de Concesiones del M.O.P.  
Profesión : Ingeniero Civil

**COORDINACIÓN GENERAL DE CONCESIONES DEL M.O.P.**

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

Coordinación de Administración de Contratos en Etapa de Construcción y Explotación.

Dirección : Merced 753 Piso 9  
Comuna : Santiago  
Ciudad : Santiago

## **ANEXO N°8**

### **MANUAL DE PEAJE**

1. - El Peaje.
2. - Organización del Peaje.
3. - Operativa del Peaje.
4. - Descripción del medio.
5. - Normas de Seguridad.
6. - Prevención de Riesgos Laborales.

## 1. - EL PEAJE.

### 1.1. - Concepto.

Genéricamente definimos el peaje como el pago por un derecho de tránsito.

Mediante este peaje o tarifa cobrado a los automovilistas se van amortizando a través de los años de la concesión, los costos de construcción, explotación y mantenimiento de las autopistas.

El importe del peaje se calcula en función de los kilómetros recorridos en la autopista, multiplicando dichos kilómetros por la tarifa por kilómetro que tiene autorizada la concesionaria.

Los peajes se abonarán en los lugares dispuestos a tal fin, de acuerdo con el procedimiento que se establezca.

El sistema de cobro para la autopista será abierto, en el que únicamente se realiza una parada para el pago del peaje.

### 1.2. - Descripción de la autopista Los Vilos La Serena.

El trazado de la autopista se inicia en el Sector del Choapa, al norte de los Vilos (Km.229, 1) pasando la Bifurcación a la Ciudad de Illapel. En un primer tramo la vía atraviesa los puentes de Conchalí, Chigualoco, Millahue, Huentelauquén; Los enlaces Chigualoco, Huentelauquen, Illapel Norte y Combarbala en el Km 280, donde se intercepta con la Ruta D-71 en la cual se sitúa el primer **Peaje Lateral**. El siguiente tramo recorre 2,8 Km. Para encontrarse con el **Peaje Troncal Sur** (282.8) en el sector de Puerto Oscuro. Continúa el trazado para enfrentarse con obras de gran envergadura como son las variantes de El Palmar, el Viaducto de Amolanas de una longitud de 280 mts. Que cruza la quebrada de Amolanas de una profundidad de 100 mts. El puente el Teniente, la Cebada; los enlaces El Palmar (Km.300), En el Sector del Limarí, Mantos de Hornillos (Km.320), Talinay (Km.352), Alcones (Km.363) y Ovalle donde se enlaza con la Ruta 45 que conduce a la ciudad de Ovalle y donde se ubica el segundo **Peaje Lateral** (Km.372) A continuación enlaza con Fray Jorge y Quebrada Seca.

El último Sector Valle del Elqui nos lleva al **Peaje Troncal Norte** (Km.409) Continuando por la autopista enlazamos con Tongoy donde se ubica el tercer **Peaje Lateral** (Km.415), en Guanaqueros tenemos el último, cuarto **Peaje Lateral** (433), posteriormente enlaza con Lagunillas y Totoralillo.

El trazado de la autopista concluye en el Sector de la Herradura (Km 457.54 con una longitud de 228.44 Km).

La autopista incluye además otras estructuras de gran importancia como: pasadas de peatones, pasos de ganado y maquinaria agrícola.

### 1.3. - Razón del peaje.

La recaudación de peaje por la utilización de la autopista, ha de entenderse como una contraprestación a los servicios que ésta ofrece a los usuarios.

## **2. - ORGANIZACIÓN DEL PEAJE.**

### **2.1.1. - Organigrama general.**

El departamento de Peaje está dirigido por el Gerente de Peaje y depende de la Gerencia de Explotación.

Peaje contará con un efectivo de unas 45 personas, sin embargo esta cifra varía en función de la carga de trabajo que haya durante cada año. Esta cifra incluye el personal contratado a través de Empresas de Trabajo Temporal o Externas.

### **2.1.2. - Organigrama propio de Peaje.**

El servicio de Peaje es el encargado de cobrar a los usuarios. Las instalaciones y personal asignado son por tanto los que tienen un mayor contacto diario con ellos

## **2.2. - Responsabilidades del peajista.**

El peajista debe tener claro en todo momento las características del puesto de trabajo que ocupa. Además debe considerar con atención el lugar donde desarrollará su labor dentro de la autopista.

Los requisitos exigidos a cualquier peajista se enumeran a continuación:

### **a) La puntualidad al iniciar el turno de trabajo.**

Es un factor decisivo sobre todo cuando hay que relevar a otro compañero en la cabina. El trabajador termina su jornada con la llegada del correspondiente relevo o sustitución.

Al tratarse de una empresa que ofrece unos servicios ininterrumpidos las 24 horas, la coordinación entre los distintos turnos es fundamental.

### **b) Aseo y pulcritud personal.**

El peajista es el contacto más directo que la Empresa mantiene con los usuarios. Desde su puesto de trabajo se convierte en el punto de referencia o imagen corporativa para los usuarios de la autopista. De ahí la importancia de mantener en todo momento una buena presencia.

El peajista trabaja además en un espacio muy reducido como es la cabina y es relevado por otros compañeros por lo que debe mantener ésta en perfectas condiciones.

### **c) Mantener una buena actitud y disponibilidad.**

El peajista, como todo el personal, debe mantener una actitud de respeto hacia todos sus compañeros, jefe de estación y resto de personal de la empresa. Este trato respetuoso y cordial tiene aún mas importancia frente a terceras personas ajenas a la Empresa. Es fundamental la correcta atención al usuario en todo momento.

En situaciones de emergencia el peajista tendrá que estar disponible para cualquier acción que

determine en ese momento su departamento y fundamentalmente el departamento de Vialidad de la Empresa.

#### **d) Precisión en la realización de su trabajo.**

El peajista es el responsable de una buena gestión del dinero y de los demás medios de pago que recibe.

Trabaja además con múltiples documentos: impresos, tarjetas, por lo que deberá estar bien organizado y actuar con eficacia en su trabajo.

El peajista que realiza bien su trabajo facilita enormemente la labor de otros compañeros de la empresa que son en definitiva sus "clientes internos"

### **2.3. - Lugar de trabajo: La Cabina.**

La cabina es el lugar de trabajo característico del peajista. El trabajador dispone de una serie de herramientas fundamentales dentro de la cabina:

- teclado y terminal;
- lector de banda magnética para tarjetas de servicio;
- emisora y teléfono.

Cuenta además con una serie de documentos de los que hace uso normalmente y de una serie de cajones donde deposita los pagos e impresos que recibe.

Debido al espacio reducido con el que cuenta, el orden es fundamental.

### **2.4. - Características del peaje.**

En las instalaciones del peaje, existen dos tipos de vías: de entrada, aquellas donde se recogen justificantes de recorrido y de salida, aquellas donde se efectúan pagos. Además las vías de salida pueden ser automáticas o manuales.

#### **Vías Manuales**

Las vías manuales permiten el pago con todos los medios admitidos y de los que se hablará posteriormente. La entrega de justificante de pago es obligatoria. (Reglamento Interno de Explotación de Gestora de Autopistas).

En todas las vías manuales existe un sistema de clasificación formado por una serie de sensores y que se conoce como la DAC. Este sistema es capaz de distinguir las once categorías técnicas existentes.

Como norma general deberá coincidir en cada vía manual lo que el peajista tabula con lo que es detectado por la DAC.

### 3. - ORGANIZACIÓN TEMPORAL.

3.1. - El cuadrante. Es el instrumento utilizado para determinar diariamente el número de peajistas y su nominación para cada una de las estaciones de peaje existentes. Posteriormente en el puesto de trabajo se le asigna una vía.

Se confeccionan normalmente con un mes de antelación, exponiéndose en el tablón de anuncios del centro de trabajo. Por otra parte y de acuerdo con lo señalado en el contrato, podrá modificarse la distribución del cuadrante cuando las necesidades del servicio obliguen a ello.

Es, por tanto, un elemento flexible que además permite el cambio de turnos entre los trabajadores en un momento determinado y siempre que se avise al responsable con suficiente antelación.

El marcado carácter estacional del tráfico y las variaciones de su intensidad durante una, misma jornada, hacen que la realización de cuadrantes sea una de las labores primordial para optimizar la mano de obra. Además la figura del peajista a tiempo parcial cobra gran importancia. Por otra parte resulta fundamental la adaptación de los turnos a las horas de mayor tráfico. Al realizar los cuadrantes se tienen muy en cuenta las estadísticas de tráfico de años anteriores.

#### 3.2.- Operativa Técnica.

Introducción general de la operativa de actuación.

El peajista ve aproximarse un vehículo a su cabina en ese momento se suceden las siguientes operaciones:

- Se tabula la categoría técnica del vehículo. En el teclado se señala la categoría que corresponda en función de las características del vehículo
- Cobro del vehículo. Tendrá lugar a través de los medios de pago dispuestos al efecto y que se describen más adelante. La entrega del justificante de paso será habitual a la vista de que es necesario para canjear en las plazas de peajes laterales.
- El peajista imprimirá un justificante de paso. Cuando esto no sea posible por avería del sistema o por un error de tabulación del peajista, se le entrega al usuario un justificante manual de pago".

A continuación se hace una descripción más detallada de cada una de las fases que componen el trabajo del peajista.

### 3.2.01.- Apertura de vía.

- Las vías de un peaje pueden presentar dos estados: Activas e inactivas.
- Dentro del estado de activas la vía puede estar cerrada o abierta
- La vía inactiva tendrá la pantalla y el ordenador de vía apagados y la barrera abajo.
- La vía activa tendrá la pantalla encendida y un mensaje en la parte superior central, que indique si la vía se encuentra abierta (con peajista identificado) o cerrada. Normalmente las vías permanecen siempre activas. En el caso de que estén activas y cerradas también deberá estar abajo la barrera. 1

### Operativa en cada turno.

- El peajista se dirige al edificio de peaje donde recibirá la caja con el correspondiente dinero y cambio, si detecta alguna anomalía (Ej. La cantidad de que dispone no coincide con lo que figura por escrito, la caja contendrá siempre la misma cantidad y a ser posible cambio en cada turno) se la comunica al jefe de estación y a continuación redacta una nota que adjuntará a su "Parte de incidencias" A continuación y una vez comprobada la caja se dirigirá a cabina, encenderá el terminal, pulsa el botón de apertura / cierre e introduce su tarjeta de peajista. Si se cumplen todos los requisitos, la vía pasa al estado de abierta, enviándose a la estación un mensaje de apertura.
- Por último el peajista procede a la retirada de la barrera para permitir el acceso de vehículos a esa vía. Para que el semáforo de marquesina pase a verde es indispensable que tanto la vía como la barrera estén abiertas. A partir de ahí el peajista comienza a trabajar.
- Cuando realiza el descanso no cierra la vía, simplemente pone el semáforo en rojo y echa la barrera.
- Al final de su turno el peajista vuelve a pulsar el botón de apertura / cierre y vuelve a pasar su tarjeta, la vía queda cerrada. Con el cierre manual de vía, el semáforo de marquesina se pone rojo con independencia del estado de la barrera de entrada.
- En casos excepcionales se puede producir un cierre forzado automático cuando se detecta un fallo en el lector de tarjetas.
- **Todas las acciones que hayan tenido lugar entre la apertura y cierre de la vía correspondiente se le imputan a ese peajista.**

### 3.2.02.- Formas de trabajo.

El peajista tiene tres modos posibles de trabajo:

**1 - Manual.** El peajista clasifica el vehículo que llega, cobra el importe del peaje y pulsa una tecla para que salga el justificante y el semáforo de salida se ponga en verde, si se olvida de este último paso, al salir el vehículo saltará la alarma.

---

1 Nota. La pantalla tiene un protector que la apaga aún con vía activa, sin embargo al pulsar cualquier tecla la pantalla se enciende automáticamente.

2 - **Automática.** Es la más común. El peajista simplemente clasifica el vehículo que llega, y cobra el peaje. La apertura del semáforo de salida se produce de forma automática.

3- **Súper automática.** El peajista no lleva a cabo ni clasificación ni apertura del semáforo. Se selecciona automáticamente la categoría técnica a aplicar, que será siempre la misma mientras el peajista trabaje en este modo.

Esta modalidad, se utiliza los días de mucho tráfico y sobre todo en las vías centrales. La categoría técnica predeterminada es "vehículos de más de dos ejes".

### 3.2.03. - Descripción del teclado.

Se adjunta un esquema del teclado donde se puede seguir la explicación de cada tecla que se da a continuación.

La descripción se hará de izquierda a derecha y de arriba a abajo siguiendo la numeración establecida.

1. **Expul. Ticket.** Se utiliza cuando el peajista manda imprimir un recibo y este queda atascado.
2. **Recibo.** El peajista pulsa esta tecla para imprimir el recibo del usuario.
3. **Franq.** Es la tecla que puede pulsarse para registrar las franquicias: carabineros, ciertos organismos oficiales, etc. También es utilizada en el caso de entrega de bonos gratuitos.
4. **Bono.** El peajista pulsa esta tecla cuando el pago del peaje se realiza a través de bonos de prepago.
5. **CANCEL.** Sirve para cancelar una operación en curso cuando sea posible (depende de la fase en que se encuentre). Ejemplo: Un peajista se equivoca al introducir manualmente los datos de una tarjeta de crédito, pulsa Cancel y repite a la operación.
6. **ANULA ALARMA.** Se utiliza para detener la alarma cuando por alguna razón salta.
7. **PETIC. TARJETA.** Se utiliza cuando el lector de tarjetas rechaza alguna de ellas y el peajista tiene que introducir sus datos manualmente.
8. **Apertura / cierre.** Es la tecla que ha de pulsar el peajista al proceder a la apertura o cierre de vía y con anterioridad a pasar su tarjeta por el lector.
9. **Semáforo Marquesina.** Sirve para cambiar el semáforo de marquesina de forma manual.
10. **Manual / Auto.** A través de esta tecla el peajista decide el modo de trabajo que desea:
11. Manual, automático o superautomático.
12. **Simulación Paso.** Tecla que sirve para cancelar un paso. Su uso se describe más adelante en el capítulo de incidencias.

### 3.2.04. - Tipos de Pasos.

- a. **Paso normal.** El vehículo se introduce en la vía de peaje, el peajista lo clasifica. Se efectúa el pago y el vehículo abandona la vía de peaje. Los sensores de la DAC detectan el vehículo asignándole una categoría técnica.
- b. **Paso forzado.** Tiene lugar cuando se producen todas las circunstancias del punto anterior excepto la tabulación del peajista. Se produce paso de vehículo con semáforo en rojo.
- c. **Paso simulado.** Este caso se produce por un error de detección del DAC o bien un error al salir el vehículo quedando un vehículo en curso (semáforo de salida en verde)

que el peajista ha de eliminar mediante la activación manual de la simulación de paso. De esta forma el semáforo de salida pasa a rojo. También aparecerá un paso simulado cuando se produzca un error de tabulación imposible de cancelar.

- d. **Paso violado.** Se produce ante el paso de un vehículo por vía cerrada.
- e. **Paso de un vehículo con semáforo en rojo.** El vehículo sale sin tabular.

### 3.2.05. - Documentación de que dispone.

El peajista recibe al comenzar su turno:

- Un parte de incidencias con su nombre, fecha, vía y turno. (Iniciado por el Jefe de Turno).
- Un impreso denominado Control cambio en vía, donde figura el cambio en cabina y el cambio que se le entrega directamente a él en la estación.
- Cambio en billetes y/o monedas.
- Bolsa donde entregará la recaudación al final de turno y su correspondiente precinto.

### 3.2.06.- Medios de pago y actuación en cada caso.

Los medios de pago existentes son:

- a. **Pago en efectivo.** Es la modalidad de pago por defecto en las vías manuales. La moneda pueda ser nacional o extranjera. Cuando el pago se efectúe en moneda extranjera sólo se aceptará papel moneda pero no monedas, y se reflejará este hecho en el parte de recaudación. Para efectuar el cambio el peajista tendrá que consultar una tabla con los cambios en vigor. La devolución se realizará en moneda nacional y al usuario se le entregará un justificante previa petición.
- b. **Pago con bono de prepago.** Se utilizan en este caso bonos emitidos por la concesionaria y adquiridos por el usuario en los que figura la categoría del vehículo, recorrido efectuado, importe pagado.
- c. **Tarjeta de servicio.** Pago efectuado con la tarjeta de identificación emitida por la empresa concesionaria.
- d. **Transportes especiales.** Deben poseer una autorización que les permita el paso por la autopista. Así mismo deben informar al Centro de Explotación acerca de la fecha de tránsito y recorrido que vaya a efectuar el vehículo. El peaje a pagar será el máximo de las categorías.
- e. En aquellos casos que el jefe de turno o el jefe de vialidad no se encuentren en Peaje o el vehículo pase sin autorización o conocimiento de la empresa, el peajista ha de inmovilizar el vehículo y contactar con el Centro de Control.

A continuación se describe cómo gestiona actualmente el peajista cada uno de estos medios de pago.

- **Bonos de prepago.** El peajista selecciona la forma de pago. Ha de estar atento a que el bono entregado se corresponda a la categoría del vehículo y recorrido efectuado. El peajista irá acumulando los bonos que le entreguen durante el turno para entregarlos al final del mismo con la recaudación restante.

### 3.2.07.- Utilización del teléfono y la emisora.

En cada una de las estaciones de peaje las cabinas permanecen intercomunicadas y en una de ellas se suele disponer de una emisora. Cada una de las cabinas dispone siempre de interfono y en algunos casos también de teléfono. A través del interfono los peajistas pueden comunicarse entre sí y con el jefe de estación.

El jefe de estación puede también enviar mensajes a los peajistas a través de terminal.

Cuando el jefe de estación se ausenta por cualquier motivo o no puede atender las llamadas durante un tiempo, pasará todas las comunicaciones a uno de los peajistas que será el responsable de las llamadas externas a partir de ese momento.

Normalmente es el jefe de turno el que está al tanto de lo que transmite la emisora haciendo llegar a los peajistas aquella información que considere de interés general.

### 3.2.08. - Cierre de vía.

Al finalizar su turno el peajista ha de realizar las siguientes operaciones:

- Cerrar la barrera de acceso de vehículos a la vía. En los casos de cambio de turno es suficiente utilizar el semáforo de marquesina para impedir el paso de vehículos.
- Pulsar la tecla Apertura/ Cierre del teclado y a continuación pasar la tarjeta de peajista por el lector. El semáforo de marquesina pasa a rojo.
- Guardar el dinero recaudado en la bolsa correspondiente dejando la cantidad necesaria en concepto de cambios para el turno siguiente (previa comunicación con el jefe de estación). Durante su turno el peajista ha debido de ir ordenando y apuntando lo que iba recaudando.
- Guardar todos los documentos recogidos durante su servicio (ticket, bonos, etc.) en la bolsa correspondiente. Dirigirse a la estación de peaje.

Cómo gestiona su recaudación

- El peajista intentará ir contando y organizando su recaudación a lo largo de su turno, evitando la acumulación de todo el trabajo para el final de la jornada.
- Debe separar por una parte monedas, billetes y documentación.
- Agrupará los billetes según su importe. Con las monedas también tendrá distintas bolsas según el importe. La buena organización de la recaudación facilitará después la función de conteo.
- En cuanto a la documentación, agrupa los bonos de prepago (los de la misma categoría deben ir juntos).
- También debe entregar los ticket con recorrido o ticket de entrada ordenados por categorías. (Ligeros y pesados 2).
- Una vez organizada, contada y anotada toda la recaudación la introduce en la Bolsa que se le ha entregado, también introduce el documento "Cambio en vía" firmado y finalmente precinta la bolsa. Por último se dirige a la Estación de Peaje.

### 3.2.09.- Fin de turno.

Una vez en la estación, el peajista deposita la bolsa de la recaudación en el lugar que se le indique.

Ha de rellenar un documento denominado: Partes de recaudación y tráfico del peajista, donde

dará detalle de toda su recaudación. Si en alguna ocasión entrega más de una bolsa, debe indicarlo en la parte superior del Parte de Recaudación y debe identificar esas bolsas adecuadamente (introduciendo una nota con su nombre, turno etc.)

Por último entrega al jefe de turno el Parte de Incidencias que ha ido completando durante su jornada, el Parte de Recaudación y las notas que hubiera cumplimentado durante su turno.

Antes de abandonar la estación consulta el tablón de anuncios existente por si hubiera alguna notificación importante que debiera conocer para su siguiente servicio.

### **3.2.10.-Incidencias.**

Deberán aparecer recogidas en el impreso correspondiente (Parte de incidencias). A continuación se realiza una descripción de las más importantes.

#### **Pasos en rojo, marcha atrás, simulaciones.**

El peajista ha de señalar qué es lo que ha ocurrido, si ha llegado a tabular el vehículo o no. En el caso de la simulación deberá señalar la razón de la misma.

#### **Simulaciones**

Se producen por ejemplo en las siguientes situaciones:

- Grúa que transporta un vehículo averiado en la autopista. A ese vehículo hay que cobrarle su peaje y por ello el peajista deberá realizar la simulación de paso correspondiente. El procedimiento a seguir sería: el peajista tabula el vehículo, imprime el recibo, pulsa la tecla de simulación y a continuación tabula a la grúa como un tránsito normal cobrándole su recorrido.
- Motocicletas que no finalizan la maniobra. Para validar el paso, el peajista deberá realizar manualmente una simulación.
- La simulación también se utiliza para tirar una maniobra, esto es anular la última tabulación llevada a cabo por el peajista.
- Cuando el peajista tabula y utiliza su tarjeta para validar el paso, también se considera que ha tenido lugar una simulación.
- Aquellos vehículos pesados con altura excesiva que no abandonen la autopista en el lugar que deben y lleguen hasta peaje, para que el importe de peaje que pagan quede justificado, el peajista llevará a cabo una simulación de paso en una de las vías.

#### **Errores de categoría.**

Se producen cuando el peajista tabula una categoría equivocada. Posteriormente existirán diferencias entre lo registrado por el peajista y lo detectado por los sensores.

También se pueden producir estas diferencias porque el vehículo venga con algún eje levantado. El peajista debe darse cuenta de ello de forma que registre y cobre la categoría correcta. Además ha de realizar una anotación en el impreso correspondiente.

#### **Errores de procedencia peajes laterales.**

En ocasiones, los usuarios entregan el ticket de entrada demasiado tarde. Si el vehículo aún está en el peaje y el pago se ha realizado en metálico, se cancela la operación y se vuelve a emitir el importe correcto. El peajista se quedará con el primer recibo y le entregará al usuario

el correcto, junto con el dinero que hubiera pagado en exceso.

### **Pago con tarjetas**

Si el pago se ha realizado con tarjeta, el peajista conservará el recibo donde figura el importe pagado y anotará el número de tarjeta y la hora. Posteriormente en Administración se corregirá la procedencia del vehículo, de forma que en la tarjeta se cargue el importe correcto. Si el usuario desea un nuevo recibo en el que figure lo que realmente va a pagar, se le entregará un justificante de paso manual.

Si el recibo original no se hubiera impreso en su momento, el peajista lo anotará también en su parte de incidencias.

Si el coche ya ha abandonado el peaje y el usuario vuelve después a entregar esa tarjeta, la operación no se puede anular. El peajista le pedirá al usuario el recibo en el que figure lo que ha pagado. Si el pago fue en metálico le abonará lo pagado en exceso; si el pago se hizo con tarjeta anotará su número para ser corregido en Administración. En cualquiera de los casos y si el usuario lo solicita, el peajista le hará entrega de un justificante con la cantidad correcta a pagar.

En ningún caso deberá el peajista ignorar el ticket, romperlo o comunicar al usuario que ya no se puede hacer nada. Se estaría cometiendo un grave error.

Cualquier maniobra inusual o incidente que observe el peajista deberá ser recogido en la Hoja de Incidencias.

### **3.3.- Categoría de los vehículos.**

#### **3.3.1.- Categorías técnicas.**

Se establecen once categorías que enumeramos a continuación:

1. Motos y Motonetas.
2. Autos y Camionetas rueda simple (RS).
3. Furgonetas RS.
4. Camioneta rueda doble (RD).
5. Camión de dos ejes.
6. Camión de tres ejes.
7. Camión de cuatro ejes.
8. Camión de cinco ejes.
9. Bus de dos ejes.
10. Auto y Camioneta con Remolque.
11. Bus de tres ejes.

#### **3.3.2.- Categorías tarifarias.**

Es importante que el peajista conozca perfectamente las distintas categorías y que lo aplique al seleccionar y tabular los vehículos en el Control de Peaje. En caso de duda el peajista recurrirá al Jefe de Estación.

Se establecen 7 grupos tarifarios según se refleja en el contrato de Concesión. Estos grupos

son los siguientes:

1. Motos y Motonetas.
2. Autos y Camionetas.
3. Autos y Camionetas con remolque.
4. Buses de dos ejes.
5. Camiones de dos ejes.
6. Buses de más de dos ejes
7. Camiones de más de dos ejes

### **3.4.- Operativa frente al usuario.**

#### **3.4.1.-Introducción.**

Se vuelve a incidir, al comienzo de este capítulo, en la enorme importancia que tiene la actitud del peajista frente a los usuarios de la autopista. Los peajistas constituyen el "rostro humano de la empresa"

Los usuarios son los clientes de la empresa y deben recibir en todo momento el mejor servicio posible y toda la atención del peajista. La calidad del servicio que se presta es un reto permanente y fundamental. Su consecución es labor no sólo del peajista sino de todo el personal de la empresa.

A los clientes se les tratará de Usted como norma general a no ser que ellos indiquen lo contrario.

Se evitarán las discusiones en vía actuando en todo momento con seguridad y educación. Si el usuario pidiera la identificación del peajista, éste no deberá oponerse y le mostrará su tarjeta de identificación.

Cualquier incidente que se produzca debe darse a conocer al Jefe de Turno y en caso necesario al Centro de Control.

Por último recordar que una buena imagen se tarda mucho en construir y sin embargo se puede deteriorar en un momento.

#### **3.4.2.- Gestión de las reclamaciones.**

En cada una de las estaciones de Peaje se dispone de un Libro de Reclamaciones, que podrá encontrarse en la propia estación o en alguna de las cabinas de Peaje. Las áreas de servicio disponen además de sus respectivos Libros.

El peajista ha de conocer siempre donde se localizan estos libros. En caso de que algún usuario se lo exija ha de ofrecer una total disponibilidad del mismo.

En caso de efectuarse alguna reclamación se le entrega al usuario la copia a él destinada y se informa al jefe de estación. El jefe de estación o controlador correspondiente lo comunicará al Centro de Control para que el evento sea incluido en el parte diario, además deberá informarse oportunamente a la Jefatura de Peaje. Además el jefe de Turno, con la colaboración del peajista afectado, deberá realizar el Informe de Reclamación.

El peajista puede recibir también reclamaciones o quejas de carácter verbal. Es importante que las recoja y las transmita a sus superiores, para ello debe adjuntar una nota a su parte de incidencias y comentárselo al jefe de estación o controlador que esté de servicio.

El peajista deberá prestar siempre la máxima atención y cortesía a cualquier observación o queja de los clientes.

### **3.4.3.-Incidencias con los usuarios.**

El usuario que pretende no pagar en un peaje lateral sin el correspondiente justificante de peaje troncal, el peajista debe exigir el pago del citado peaje, debiendo simultáneamente dar curso a la pertinente denuncia por conducto reglamentario. Asimismo el usuario tendrá derecho a formular la reclamación correspondiente por los cauces establecidos.

Si el cliente alega extravío del ticket se le cobrará la tarifa normal que se aplica al resto de vehículos sin ticket.

Si el usuario alega avería en el emisor de ticket, se consulta con la estación de peaje emisora de ticket, si se confirma lo anterior se habilitará un ticket que corresponda el recorrido efectuado y se le cobra la tarifa fijada. Si no se puede confirmar la existencia de avería se le aplica el punto anterior.

Si el usuario dice no haberlo recogido, se consulta con la estación de origen para conocer si se ha producido el paso forzado de dicho vehículo. Según la información recibida se aplica lo dicho en el caso anterior.

### **Irregularidades en los bonos de prepago.**

- Puede ocurrir que el usuario entregue un bono con una tarifa distinta a la que corresponda en función del recorrido efectuado.
- Si el importe del bono es mayor que la tarifa que le corresponde, el usuario perderá la diferencia.
- Si el importe del bono es inferior a la tarifa que debe pagar, el cliente abonará la diferencia.

De cualquier falta relacionada con los puntos anteriores, será responsable el peajista, al cual se le descontará en nómina la cantidad no cobrada.

El vehículo que traspasa el peaje sin detenerse hace sonar la alarma. El peajista debe intentar anotar su matrícula y cualquier otra característica de interés. Posteriormente efectuará una denuncia voluntaria para lo cual se pondrá en contacto con el Jefe de Turno o con el Centro de Control.

### **3.4.4.- Información al usuario.**

El peajista ha de tener presente como uno de sus objetivos el de prestar el mejor servicio posible al usuario. Debe procurar hacer llegar al usuario aquellas indicaciones, noticias e informaciones que puedan ser de su interés y supongan un uso más adecuado y seguro de la autopista.

Para ello podrá hacer entrega de información escrita (folletos, mapas y documentos similares) en las estaciones de peaje. Así mismo se les facilitará la información verbal que precisen: indicaciones a las localidades próximas a la autopista, situación del tráfico, áreas de servicio más cercanas etc.

En caso de accidente grave se puede optar por el cierre de las vías automáticas. De esta forma al obligar a los usuarios a pasar por una vía manual se les puede ir informando acerca de lo ocurrido.

Se considerará de preferente interés toda información destinada a facilitar recomendaciones al usuario para la mejor utilización de la autopista y que contribuyan a mejorar la seguridad vial.

### **3.5.- Documentos.**

En este apartado se hace una amplia descripción de aquellos documentos que se consideran de mayor interés para el peajista.

#### **Documentos del turno**

##### **Parte de incidencias del peajista**

Es un documento que el peajista recibe diariamente al comenzar su turno en él deben figurar las incidencias que se produzcan durante su turno. El documento distingue tres grupos o categorías de incidencias: Pasos en rojo, marcha atrás y simulaciones; Errores de categoría; Errores de procedencia y otros. El peajista debe indicar la hora en la que se produce la incidencia y la matrícula del vehículo afectado. Se incluye un apartado para observaciones en el que el peajista puede aclarar o detallar lo ocurrido.

Dependiendo del tipo de incidencia, es importante que el peajista señale todas las casillas que correspondan, de esta forma será más fácil entender a posteriori lo que ha ocurrido. Al finalizar el turno el peajista firma el documento y lo entrega en la estación de peaje correspondiente.

##### **Partes de recaudación y tráfico del peajista**

Es un documento que el peajista debe cumplimentar al final de su turno. En él debe indicar su nombre, vía en la que ha trabajado, fecha, turno y horas.

Posteriormente desglosa su recaudación indicando el número de billetes y de monedas que tiene de cada tipo. Ha de indicar también el número de bonos, servicios, que tiene.

En los peajes laterales entregará todos los justificantes de paso de peaje troncal que haya recogido.

En la parte inferior del documento firma. La información proporcionada por el peajista será comprobada posteriormente en Administración corrigiendo los posibles descuadros que existan.

##### **Control de cambio en vía**

Es un documento que recibe el peajista al comienzo de su turno. El jefe de turno le indica en éste el cambio que debe encontrar en vía así como el cambio que le entrega. El peajista deberá comprobar una vez en vía que lo que figura en el impreso es correcto.

Al final de su turno, el peajista ha de firmar el documento y entregar la caja con la misma

cantidad en cabina.

### **Documentos en cabina**

#### **Justificante de paso.**

Es un documento utilizado por el peajista cuando un usuario le exige recibo y éste no se puede obtener o no se lo puede entregar por ser incorrecto.

Con este justificante el usuario puede después dirigirse a la Sociedad y solicitar una factura.

#### **Justificante del paso de ambulancia**

Es un impreso que deberá cumplimentar el conductor de la ambulancia que hace uso de la autopista sin abonar el importe correspondiente.

En el documento se recogen los principales datos del titular y del vehículo ambulancia. Normalmente las ambulancias traen ya el impreso llenado para evitar la pérdida de tiempo en el peaje.

### **Otros documentos del peajista**

#### **Informe sobre reclamación**

Es un informe que deberá realizarse cuando el peajista haya atendido alguna reclamación de un usuario. Lo realizará el jefe de estación con la colaboración del peajista implicado.

Debe contener los datos del reclamante y el motivo de la reclamación. Además el peajista y en su caso el jefe de estación correspondiente harán las anotaciones que en cada caso consideren oportunas.

El informe una vez cumplimentado y firmado, se remite junto con las copias de la reclamación al Centro de Explotación para que sea atendida adecuadamente.

#### **Permisos y licencias**

Es un documento que utiliza el peajista cuando quiere solicitar un permiso, o un cambio de turno. El empleado explica los motivos de su petición y firma el impreso. Una vez que el impreso es estudiado por el Gerente del Área de Peaje, se le devuelve al empleado informándole si su petición ha sido concedida o denegada.

Cuando el empleado solicita un cambio de turno deberá hacerlo con la antelación suficiente, y dentro de los días que se establecen para ello (5 días).

#### **Horas extraordinarias y horas de prolongación de jornada**

Existe en cada caso un impreso que tendrá que rellenar el peajista para que estas horas le sean tenidas en cuenta por la Administración de Personal.

#### **4.- ESTACIONES DE PEAJE**

En este punto se detallan las características más importantes de cada una de las estaciones de peaje existentes.

##### **4.1.- Peaje de Acceso a Combarbalá.**

Peaje lateral que se localiza en la Ruta D - 71. Camino a Combarbalá costado oriente de la autopista, Dispone de dos vías con el pago unidireccional al salir de la Ruta 5.

##### **4.2.- Peaje Troncal Sur .**

El peaje Troncal Sur es bidireccional, se ubica en el Km. 282. Sector de Puerto Oscuro consta de ocho vías de las cuales tres vías son de entrada y tres vías de salida, dejando la opción de dos vías centrales reversibles que permiten adecuar el flujo vehicular en las temporadas de mucho tráfico.

##### **4.3.- Peaje Lateral Acceso Ovalle**

Es el segundo peaje lateral que se ubica en la Ruta 45 camino a Ovalle costado oriente de la Ruta 5 tiene dos vías de salida.

##### **4.4.- Peaje Troncal Norte**

El peaje Troncal Norte es bidireccional, se ubica en el Km 409 Sector de El Tangué con tres vías en dirección a La Serena, tres vías en dirección a Los Vilos pudiendo igual que el troncal sur adecuar las dos vías centrales reversibles.

##### **4.5.- Peaje Lateral Acceso Sur a Tongoy**

Se emplaza a la altura del Km. 415 de la Ruta 5 hacia el poniente, es el tercer peaje lateral y cuenta con dos vías de pago en salida.

##### **4.6.- Peaje Lateral de Acceso a Guanaqueros:**

Se ubica a la altura del Km. 433 de la Ruta 5. Hacia el poniente y en dirección hacia esa localidad cuenta con cuatro vías de pago en salida.

Los peajes troncales, Guanaqueros y Ovalle cuentan con edificios de control de peaje, donde se dispone de vestuarios, servicios y sala de control. Los peajes laterales de Tongoy y Combarbalá, disponen únicamente de una maxicabina, respectivamente, dotada de servicio, cocina y sala de descanso.

#### **5.-Incidencias en los peajes.**

De carácter técnico:

Vías bloqueadas

Cualquier problema técnico que se produzca en la vía de peaje será comunicado al

jefe de estación o al controlador correspondiente. Se procederá al cierre de la vía y a dar parte al taller que corresponda para que solucione la avería lo antes posible.

### **Impresora averiada**

El peajista dará parte al taller eléctrico y al jefe de turno correspondiente. Se procederá a la entrega de ticket manuales y se avisará a las demás estaciones de peaje para que estos justificantes de recorrido sean admitidos.

Cualquier otra incidencia de carácter técnico que se produzca durante el turno del peajista será comunicada a su superior y anotada en el Parte de Incidencias de ambos.

### **Otras incidencias**

El peajista puede enfrentarse a otras incidencias y situaciones en las que no tenga claro cómo actuar.

Es importante que tenga en cuenta que no se encuentra solo en su trabajo y que siempre puede y debe recurrir al jefe de estación o controlador de turno o ponerse en contacto con el Centro de Control (disponible las 24 horas del día).

## **6.- NORMAS DE SEGURIDAD.**

El tipo de trabajo que realiza el peajista conlleva una serie de normas de seguridad que deberá tenerse en cuenta a la hora de llevar a cabo sus tareas.

Se describen a continuación:

### **Recaudación en las cabinas.**

Los peajistas deben evitar acumular una gran cantidad de dinero en cabina, sobre todo en las horas nocturnas. Cuando se encuentren con una cantidad de recaudación importante se pondrán en contacto con el jefe de estación que determinará las cantidades que se pueden ir retirando de cabina.

El cambio de que dispone el peajista ha de mantenerse guardado dentro de los cajones destinados al efecto en la propia cabina.

### **Terceras personas.**

El peajista no debe permitir que se haga auto-stop en el peaje. En estos casos se lo indicará a la persona o personas correspondientes y si hacen caso omiso se pondrá en comunicación con el jefe de turno, o en su defecto, con el Gerente de Peaje que tomará las medidas oportunas.

En caso de atraco, el peajista ha de evitar la resistencia y ponerse rápidamente en contacto con el Centro de Control intentando aportar el mayor número de detalles sobre el incidente.

## **7.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

Las cabinas de peaje poseen unas dimensiones reducidas, y están diseñadas para uso exclusivo del trabajo que en ellas se realiza. Así pues, al ver una cabina de peaje es obvio que las tareas que allí se realizan no implican movimientos bruscos, exagerados, desplazamientos,

ni nada que pueda inducir a pensar que el trabajo se realiza en unas condiciones inadecuadas por el escaso espacio.

Sin embargo, hay una serie de riesgos que el peajista ha de tener en cuenta a la hora de realizar su trabajo.

## **7.1- Carga de trabajo**

### **7.1.1- Posturas y esfuerzos**

El peajista trabaja fundamentalmente de pie y sentado. Combinar ambas posturas puede hacer que su trabajo sea más cómodo.

De todas las posturas en las que se puede desarrollar un trabajo, la postura sentada es la más cómoda, sin embargo los vicios y malas costumbres al sentarse, pueden ser perjudiciales para la salud:

- El peajista deberá regular la silla a la altura que necesite y le permita realizar su trabajo en óptimas condiciones. La silla dispone de reposapiés para que las piernas descansen.
- Deberá regular también el respaldo de la silla siempre que sea necesario.
- Las patas de la silla siempre estarán sobre la superficie del suelo.
- Mantendrá la espalda recta, evitando encorvaduras o inclinaciones hacia delante.
- Cuando se siente lo hará sobre toda la superficie de la silla, evitando sentarse muy cerca del borde, ya que la silla podría desplazarse hacia detrás y provocar su caída.
- Además, esta postura obliga en la mayoría de las ocasiones, a tener la espalda inclinada.
- Cuando regule la silla en altura, procurará que exista un espacio adecuado entre sus piernas y la superficie de la mesa.

Es aconsejable intercambiar la postura de sentado con la postura de pie, para no forzar en exceso la zona lumbar y la espalda, al mismo tiempo que favorece a la circulación.

Consecuencias: dolores de espalda, problemas con las cervicales, contracción de los músculos, respiración limitada por la inclinación hacia delante ~ Aumento de la fatiga

## **7.2.- Riesgos relacionados con las condiciones de seguridad**

### **7.2.1. - Herramientas de trabajo**

En cada cabina de peaje, el peajista dispone de un teclado y un terminal. En ocasiones, la luz que entra por los cristales de la cabina incide sobre la pantalla del terminal, provocando un reflejo molesto e incómodo para el peajista que le impide ver la información en perfectas condiciones, lo que le lleva a forzar la vista, además del riesgo que supone interpretar mal cualquier información.

También puede ocurrir que la intensidad de los caracteres sea excesiva o, por el contrario, escasa. En este caso el peajista debe asegurarse de que la intensidad es la adecuada y regular la pantalla en función de su necesidad.

Consecuencias: dolor de cabeza, cansancio, fatiga visual.

### **7.2.2- Riesgos relacionados con el acceso y salida de la cabina**

El tránsito de una cabina a otra, etc. puede provocar accidentes que en la mayoría de los casos se pueden evitar:

- A la salida de cada cabina hay un escalón. El peajista deberá tener cuidado para no tropezar o resbalar con él.
- Al pasar de una vía a otra, o al ir a la estación de peaje, deberá mirar en el sentido por el que se aproximan los vehículos, sin olvidar que algunas vías son vi funcionales.
- El peajista deberá tener cuidado con cualquier aparato u objeto que esté en el suelo, sobre todo, si hay algún cable con el que pueda enredarse al salir de la cabina.

El peajista no deberá realizar actividades o comportamientos que puedan arriesgar su vida, su salud y vehículos de terceros. Por ejemplo: subirse o hacer un uso indebido de la barrera, cambiar constantemente de cabina sin motivo justificado y hacerlo corriendo, etc.

Consecuencias: fracturas, esguinces, atropellos, torceduras, etc.

### **7.2.3- Riesgos relacionados con las dimensiones de la cabina**

a) El peajista no puede olvidar que al terminar su jornada laboral será otro peajista el que ocupe ese puesto de trabajo, y que por tanto la higiene y el aseo personal, son fundamentales.

El orden y limpieza de la cabina se hacen en este sentido imprescindible. El peajista debe recoger cualquier documentación u objetos que puedan impedir al siguiente compañero realizar su trabajo cómodamente.

Consecuencias: descontento, malas caras entre los compañeros ~ peor clima laboral

b) La mesa de la cabina de peaje dispone de cajones. El peajista deberá cerrar el cajón cada vez que haya dejado de utilizarlo.

Consecuencias: golpes

### **7.2.4- Riesgos eléctricos.**

En cada cabina de peaje hay un calefactor eléctrico, además de otros enchufes. El peajista debe avisar siempre que se produzca el deterioro de alguno de éstos, con el fin de evitar accidentes y contactos fortuitos con ellos.

### 7.2.5- Riesgos relacionados con la percepción de situaciones extrañas.

Las causas de incendio pueden ser muy diversas. El peajista deberá avisar rápidamente cuando perciba olor a quemado, humo o algún ruido extraño:

#### a) DENTRO DEL CONTROL DE LA ESTACIÓN:

- Si el peajista está dentro de la estación de peaje, y el olor que percibe no es muy intenso y cree que no corre ningún riesgo intentando averiguar de donde puede venir, deberá buscar el posible foco (papeleras, ceniceros, aparatos eléctricos, etc.)
- Si por el contrario, el olor percibido es muy intenso, o percibe humo o alguna otra cosa extraña, el peajista debe salir del edificio y avisar al centro de control a través del teléfono o del interfono disponible en las cabinas de peaje.
- Si hubiese algún otro trabajador en la estación (en la cámara, wc, etc.), el peajista deberá avisar primero al trabajador y luego, y sin perder tiempo, al centro de control.
- En todas estas acciones hay que tener en cuenta que en la mayoría de las veces el peajista no está sólo, por lo que la colaboración y organización en este sentido son fundamentales.
- Es importante que el peajista conserve la tranquilidad y la serenidad, ya que, en caso contrario, la información que sobre lo ocurrido transmita al centro de control puede ser errónea, retrasando así la labor de los equipos.

b) En el supuesto caso de que UN VEHÍCULO COMIENZE A ARDER en un lugar próximo al peaje, el peajista deberá avisar sin pérdida de tiempo a la estación de peaje y si no hubiese nadie al centro de control. Una vez dado el aviso, ayudará a apagar el incendio valiéndose de los extintores situados en cada una de las vías de peaje.

c) Si el incendio comienza DENTRO DE UNA CABINA, se deben valorar las dimensiones de éste. Si el fuego puede ser controlado se actuará sobre él utilizando un extintor, si por el contrario el fuego no se pudiese controlar, el peajista u otro avisarán desde otra cabina a la estación de peaje o al centro de control. Además se impedirá el acceso de vehículos a esta vía. El peajista no debe olvidar que en todas las cabinas de peaje hay un sistema de comunicación, bien interfono, bien teléfono o emisora, que permite al peajista avisar rápidamente al centro de control en caso de detectar cualquier incidencia.

Para evitar que los focos de incendio sean producto de olvidos y despistes, el peajista nunca olvidará dejar aparatos eléctricos encendidos, salvo que sean de carácter obligado para el trabajo.

Desechará todos aquellos papeles, trapos, etc. que no se utilicen o estén sucios por algún tipo de sustancia o producto (grasa, gasolina, etc.)

Se apagarán los cigarrillos en los ceniceros, antes de ser estos vaciados a la basura o papelería. El peajista se asegurará que estén totalmente apagados.

¿ Qué es un extintor?

Es un aparato que contiene una sustancia extintora que puede ser proyectada sobre el fuego por la acción de una presión interna.

Los extintores en la Autopista llevan un control adecuado y son revisados y controlados con la periodicidad reglamentaria. De esto se encarga el Área de Mantenimiento e Instalaciones.

¿ Cómo se utiliza un extintor?

1. Descolgar el extintor
2. Tirar de la anilla
3. Con una mano coger la manguera y dirigirla hacia el fuego, mientras con la otra apretar la válvula de salida del agente extintor.

En estos momentos hay un total de 54 extintores a lo largo de toda la Autopista, incluidos edificios, de los cuales están repartidos entre los 6 peajes. A continuación se presenta una tabla con el tipo de extintores, su localización y la cantidad de estos en cada peaje.

Troncal Sur	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos
Peaje Combarbalá	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos
Troncal Norte	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos
Peaje Ovalle	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos
Peaje Tongoy	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos
Peaje Guanaqueros	Carro de 20 Kilos	8 Extintores de 4 Kilos

### 7.3- Organización del trabajo

#### 7.3.1- Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo depende fundamentalmente de la afluencia del tráfico. A determinadas horas del día el número de vehículos es considerable y el ritmo aumenta.

Además, con la afluencia de tráfico, la posibilidad de tratar con determinados clientes puede llevar a tensiones y enfados. El peajista siempre debe pensar que las discusiones no sirven para nada y que antes de pasar un mal rato, es mejor aclarar o solucionar los problemas con tranquilidad.

Consecuencias: mal humor, insatisfacción, irritabilidad, problemas en casa y en el trabajo, etc.

#### 7.3.2- Turnos

La labor del peajista se realiza los 365 días del año y durante las 24 horas del día, en turnos de mañana, tarde y noche.

La adaptación al turno de noche es difícil, sin embargo, aunque es posible suprimirlo en otros tipos de trabajo, en el caso del puesto de trabajo de peajista es imposible. Por esta razón es importante saber que durante la noche, nuestra atención disminuye y los estados de somnolencia pueden estar presentes. Sin embargo, también es cierto que la afluencia de tráfico es menor y que por tanto la carga del trabajo también se reduce.

El número de personas para el turno de noche es menor que para los otros dos turnos. Puede darse el caso de determinados peajes laterales que no tengan turno de noche.

En todas las cabinas de peaje hay un sistema de comunicación, bien teléfono o emisora, que permite al peajista avisar rápidamente al centro de control en caso de detectar cualquier incidencia.

#### **7.4- Riesgos debidos a las condiciones ambientales**

Las temperaturas en invierno son bajas por lo que en cada cabina de peaje hay un calefactor eléctrico. En verano, sin embargo son bastante altas y aunque las cabinas están protegidas en su conjunto por una marquesina que impide el paso del sol. Puede que en ocasiones el peajista tenga calor, por lo que se recomienda que se disponga de una botella desechable con agua para beber a menudo.

Otros factores que hay que tener en cuenta en este sentido son el ruido, la iluminación, y humos. En este caso del ruido y los humos a los que están expuestos los peajistas proceden casi exclusivamente del tráfico, influyendo de forma diferente en cada persona.

#### **7.5- Riesgos relacionados con terceros.**

El paso de transportes especiales por la autopista, es de gran importancia, ya que en caso de accidente de estos vehículos las consecuencias pueden ser catastróficas. Por esta razón, estos vehículos deben pasar con una autorización e informar de la fecha de tránsito y recorrido que vaya a efectuar.

Si no poseen autorización o la Empresa no tiene conocimiento de ello, el peajista deberá impedir que el vehículo continúe su marcha y avisar al centro de comunicaciones.

#### **7.6- Zonas de descanso**

En cada estación de peaje hay habilitada una sala con una mesa y con sillas, con capacidad suficiente para el número de peajistas de cada turno. Además hay calefactor, café.

#### **7.7- Vestuarios y servicios**

Cada peajista puede disponer de una taquilla individual donde guardar su ropa y pertenencias. En cada edificio de peaje hay servicios y agua potable fría y caliente.

#### **7.8- Botiquín**

Existe un servicio de asistencia médica disponible las 24 horas del día en el centro de explotación de las dos plazas troncales y en Ovalle. Además hay una Ambulancia, que permitiría el transporte urgente de cualquier persona al centro médico más cercano.

#### **7.9- Primeros Auxilios**

Estos son el conjunto de actuaciones y técnicas que permiten la atención inmediata de un accidentado, hasta que llega la asistencia médica profesional, a fin de que las lesiones que ha sufrido no empeoren.

## Consejos generales de socorrismo

1. Conservar la calma
2. Evita aglomeraciones
3. Saber imponerse
4. No mover al accidentado cuando haya riesgo de que éste pueda sufrir más daño, no obstante, dependerá de cada situación, por ejemplo: mal tiempo, otros vehículos en la calzada, etc.
5. Examina al herido. Se realizará una evaluación primaria para averiguar aquellas situaciones en las que el herido corra peligro de muerte, y después una evaluación secundaria, que determine aquellas lesiones que pueden esperar la llegada de los servicios profesionales.
6. Tranquiliza al herido
7. Mantén al herido caliente
8. Avisa al personal sanitario: Este punto es relativo, ya que teniendo en cuenta que desde la cabina de peaje se puede avisar rápidamente, sería aconsejable que esto fuera lo primero en hacerse. En cualquier caso siempre puede hacerlo otro peajista.
9. Traslado adecuado
10. No medicar

En cualquier accidente el peajista debe recordar que antes de actuar, debe asegurarse de que tanto el accidentado como él o ella están fuera de peligro.

El peajista debe avisar lo antes posible al centro de control o al encargado de la estación de peaje, para que ellos avisen a los servicios especiales, y pongan en marcha el dispositivo de emergencia. El peajista deberá dar toda la información correctamente.

El peajista deberá socorrer en la medida que pueda y siempre con este orden:  
Conciencia, Respiración y Pulso.

### 7.10- Parte de incidencias

En esta parte el peajista debe indicar cualquier tipo de incidente que haya ocurrido, sin olvidar la fecha, la hora, la descripción del incidente o accidente y la causa si se conoce y los daños personales y materiales ocurridos.

### 8.- Términos usuales empleados en peaje

- **Categoría**

Cualidad que se atribuye al vehículo y que lo define dentro de un grupo, para determinar la tarifa a aplicar.

- **Categoría técnica**

Es la clasificación de vehículos que se lleva a cabo en función de los ejes y ruedas que éstos tengan. En Gestora de Autopista S.A. se han determinado once categorías técnicas.

- **Justificante de paso**

Documento que se entrega en la vía de peaje a petición del usuario. En él figura el trayecto realizado, precio abonado, la fecha y la hora. Deberá ser conservado por el usuario y enviado

a la empresa si posteriormente quiere obtener la factura.

- **Procedencia**

Lugar por el que se entra a la autopista.

- **Tarifa**

Cantidad que debe cancelar el usuario por el trayecto recorrido acorde con la categoría del vehículo.

- **DAC**

Significa detección automática de categoría. Es el sistema de sensores utilizado por la autopista y que es capaz de distinguir las once categorías técnicas existentes.

- **Tabulación**

Acción que lleva a cabo el peajista y mediante la cual clasifica (según su categoría técnica) al vehículo que entra en la vía de peaje.

- **Simulación de paso**

Maniobra destinada a simular el paso de un vehículo. Siempre que se realice habrá de recogerse y justificarse en el Parte de incidencias del peajista.

## **9.- Documentación utilizada por el peajista**

Se hace una relación a continuación de los documentos con los que debe estar familiarizado el peajista.

- Control cambia en vía
- Parte de recaudación y tráfico del peajista
- Parte de incidencias
- Justificantes de paso manuales
- Impresos para las ambulancias
- Informe sobre reclamación
- Permisos y licencias
- Horas extraordinarias y de prolongación de jornada
- Registro - control de vehículos

En el Anexo N°11 se incluye también un ejemplar de los documentos que maneja normalmente el peajista.

**ANEXO N°9**  
**MANUAL DE EMERGENCIAS E INTERVENCIÓN**

**INDICE**

- **PROLOGO: Objetivos del Plan de Emergencia e Intervención**
- **INTRODUCCIÓN: La Concesión**
- **RIESGOS POTENCIALES.**
- **RECURSOS**
- **DEFINICIÓN DE EMERGENCIA: Clasificación**
- **ACTIVACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA.**
- **PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias del nivel 1.**
- **PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias del nivel 2**
- **PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias de nivel 3y 4.**
- **PAUTAS GENERALES DE INTERVENCIÓN**
- **LA INTERVENCIÓN DEL COORDINADOR EN EL CENTRO DE CONTROL**
- **INTERVENCIÓN EN SINIESTROS CON CARGAS PELIGROSAS.**

## OBJETIVOS DEL PLAN DE EMERGENCIA E INTERVENCIÓN

Es preocupación permanente de la Sociedad Concesionaria la prestación de los servicios básicos establecidos en el Contrato de Concesión en las condiciones más favorables para los usuarios/clientes de la Concesión Internacional Ruta 5 tramo Los Vilos - La Serena, con total respeto al contenido del Reglamento de Explotación, siendo ambos documentos el marco legal que inspira el presente "Plan de Emergencia e Intervención".

Los cambios normativos, técnicos, organizativos y sociales en general, acaecidos en los últimos años, así como la realidad del crecimiento constante del tráfico, aconsejan la redacción de un documento que recoja los procedimientos de actuación ante emergencias, sometido a revisión constante, y que sea conocido por los servicios operativos tanto internos como externos, para conseguir la efectividad y coordinación adecuadas, en orden a restablecer la normalidad de la utilización de la ruta en el menor tiempo posible, el auxilio a las posibles víctimas, minimizando los daños materiales que se hayan podido producir.

Es, en consecuencia, el objetivo del presente plan es regular la actividad del personal de Explotación de la Concesión, en la intervención ante distintas emergencias.

En su redacción se ha tenido en cuenta la elaboración del catálogo de riesgos, de recursos movilizables, las directrices de funcionamiento de los distintos servicios, los criterios de movilización y coordinación de recursos, así como la estructura operativa de los servicios que hayan de intervenir en cada emergencia, con expresión del mando único de las operaciones, todo ello sin perjuicio de las decisiones que deben adoptarse en cada circunstancia por las autoridades competentes.

Al presente plan se irá incorporando la documentación pertinente, esquema de instalaciones, datos técnicos, etc., que junto con el asesoramiento técnico preciso, sirvan de base para la toma de decisiones.

Una vez difundido e introducidas las correcciones oportunas, el presente plan representará los compromisos que asumen los distintos servicios que intervendrán en las emergencias, formando parte de éstos, como objetivo prioritario, las medidas preventivas, sin olvidar la formación del personal, y el mantenimiento de las instalaciones, como respuesta inmediata y eficaz ante las posibles eventualidades.

## PLAN DE EMERGENCIA E INTERVENCIÓN DE CONCESIONES DEL ELQUI S.A.

### *La Concesión:*

Concesiones del Elqui S.A. es la adjudicataria de la concesión para la construcción de la segunda calzada y explotación de la Ruta 5 que abarca el tramo comprendido entre los puntos kilométricos 229,100 y 457,540 que atraviesa las comunas de Los Vilos, Canela Baja, Ovalle y Coquimbo.

Sobre la base del Reglamento de Servicio de la Concesión, que es el documento marco por el que se fijan las condiciones en las que se deben prestar los servicios al usuario, así como las obligaciones de éstos, Concesiones del Elqui S.A. ha elaborado unas "normas de régimen interno", con el fin de dar inmediata respuestas a los eventos que surjan durante su actividad. Componen, en consecuencia, el "Plan de Emergencia e Intervención", que fija los riesgos potenciales, los recursos disponibles, los criterios de intervención y, finalmente, las comunicaciones a los órganos competentes del Estado en aquellos casos que, previstos por la normativa vigente o en la propia norma de régimen interno, sea pertinente su traslado.

### **RIESGOS POTENCIALES:**

Genéricamente son todos los relacionados con el tránsito de vehículos, los que se detallan a continuación:

- Accidentes de circulación.
- Accidentes de vehículos con cargas peligrosas.
- Incendios de vehículos o de zonas colindantes con la Autopista.
- Derivados de la climatología:
  - Lluvia.
  - Niebla.
  - Viento.
- Retenciones y saturación del tráfico.

### **RECURSOS:**

#### **a) Personal:**

El objetivo esencial de la organización de la explotación es el de mantener la ruta concesionada en condiciones normales de circulación, por lo que, ante cualquier incidente, de forma gradual se van incorporando todos los recursos, tanto humanos como técnicos.

En todo momento existe un equipo para afrontar una emergencia, que se compone de:

- 1 Jefe de Servicio (Inspector Vial)
- 1 Coordinador de comunicaciones.
- 1 Operario de conservación de obra civil (limpieza, señalización, etc.).
- 1 Operario de mantenimiento de instalaciones, eléctricos/electrónicos,
- 1 Auxiliar Paramédico.
- 1 Conductor - mecánico con grúa.

**b) Equipo permanente de emergencia (E.P.E.):**

En lo sucesivo al referirnos a este equipo, como primera y habitual intervención, nos referiremos al compuesto por

- 1 Coordinador con vehículo de vigilancia y mando (Inspector Vial).
- Ambulancia con conductor Auxiliar Paramédico.
- Vehículo de señalización y limpieza, con un operario.
- Grúa (1 conductor - mecánico).

**c) Equipos y maquinaria:**

En documentos agrupados en distintos anexos, se describen los equipos y maquinaria, con los que cuenta la explotación para realizar su labor.

Desde el punto de vista operativo, cabe enumerar:

- Un Centro de Control y Gestión dotado de los siguientes elementos:
- Control de Postes S.O.S..
- Equipo de radio transmisiones.
- Central telefónica.
- Fax.
- 1 Vehículos ligeros de señalización de emergencia.
- 1 Vehículo de vigilancia y coordinación para atención de accidentes (**Móvil - 5**)
- 2 Ambulancias de primeros auxilios ATS (Otras dos para la apertura definitiva).
- 2 Salas de primeros auxilios (Otras dos para la apertura definitiva).
- 2 Camiones con grúa pluma articulada con capacidad de arrastre a vehículos de gran tonelaje (Otras dos para la apertura definitiva).
- Juegos de señalización móviles para canalización del tráfico, cortes de carriles, etc.
- Dotación a todo el personal de los equipos de autoprotección e identificación propios de la intervención en materia de tráfico (prendas de trabajo con material reflectante y fosforescente).

**DEFINICIÓN DE EMERGENCIAS: CLASIFICACIÓN.**

A los efectos de "activación del plan", y para poder graduar sus diferentes fases de aplicación, se establece la siguiente definición y clasificación:

**Emergencia:** Incidente que por sí sólo, o en combinación con otros factores, determina una restricción al tránsito por la Autopista, afectando o no a las personas y las instalaciones.

***Clasificación de las emergencias:***

**Nivel I:** Restringe la circulación sin corte total, sus consecuencias personales y materiales pueden ser resueltas con los medios dispuestos por la Concesión, y por la intensidad del tráfico no se prevé retenciones.

**Nivel 2:** Restringe la circulación con cortes totales de corta duración, entre 15 y 30 minutos con fases de circulación abierta, genera retenciones, y se precisan medios externos.

**Nivel 3:** Restringe la circulación en un sentido, con corte total, la resolución de la incidencia implica un tiempo superior a los 15 minutos sin posibilidad de circular, durante un tiempo indeterminado pero superior a los 30 minutos, genera retenciones, existe la posibilidad de tener que canalizar el tráfico por sentido contrario o desviarlo, y se precisan medios externos.

**Nivel 4:** Implica la posibilidad de un corte total en ambos sentidos, por tiempo superior a 15 minutos, el consiguiente desvío del tráfico, y se precisan medios externos.

### **ACTIVACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA:**

Conocida la existencia de una incidencia en la ruta concesionada, desde el Centro de Control, el Coordinador de Comunicaciones y Vialidad procede a activar el plan previsto, pasando todo el personal de la Explotación a ser coordinado por el Jefe de Servicio (generalmente el Inspector Vial), siendo responsabilidad de éste la activación de las fases de actuación, comunicando al Gerente de Vialidad, en su calidad de máximo responsable de la explotación, en los casos previstos las decisiones adoptadas, actuando conforme a las directrices recibidas.

### **PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN**

#### **EMERGENCIAS DE NIVEL 1:**

- El Coordinador de servicio en el Centro de Control envía al **Equipo Permanente de Emergencias (E.P.E.)**.

Comunica la emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.

- Km 229,1 a 310 Tenencia de Carreteras de Choapa (Los Vilos)  
Fono **53 – 541028**
- Km 310 a 409 Tenencia de Carreteras de Limarí (Cerrillos)  
Fono **53 – 620133**
- Km 409 a 440 Tenencia de Tongoy  
Fono **51 – 391258**
- Km 440 a 457 Tenencia de La Herradura (Coquimbo) o Carreteras Elqui  
Fono **51 – 265916 (La Herradura)**  
Fono **51 – 226119 (Carreteras Elqui)**

El llamado debe intentarse una sola vez. Sin no es posible comunicarse a la dotación de Carabineros respectivas, deberá llamarse en forma inmediata al **CENCO** (Centro de comunicaciones de Carabineros ) a los teléfonos **133** o **51 – 225276**

#### **MISIONES ESPECÍFICAS DEL E.P.E.**

**Inspector Vial (Móvil 5, Vehículo de vigilancia y coordinación para atención de accidentes):**

- Confirma el nivel de la emergencia y lo comunica al Centro de Control.

- Coordina la intervención de los equipos de la Concesión.
- Es el interlocutor con Carabineros de Chile.
- Confecciona parte de accidente, y si existen, realiza parte de daños.
- Comunica la normalización.

***Paramédico:***

- Valora la situación de los heridos, realiza atención y decide la evacuación.

***Operario(s) con vehículo de señalización y limpieza:***

- Siguiendo las instrucciones del Coordinador instalan la señalización adecuada.
- Proceden a la retirada de obstáculos y limpieza de calzada.

***Conductor de grúa:***

- Retira vehículos afectados.
- Gestiona asistencia a los vehículos con las Cías. Aseguradoras.

**EMERGENCIAS DE NIVEL 2:**

El Coordinador de servicio en el Centro de Control envía al **Equipo Permanente de Emergencias (E.P.E.)**.

Comunica la emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.

Km 229,1 a 310	Tenencia de Carreteras de Choapa (Los Vilos) Fono <b>53 – 541028</b>
Km 310 a 409	Tenencia de Carreteras de Limarí (Cerrillos) Fono <b>53 – 620133</b>
Km 409 a 440	Tenencia de Tongoy Fono <b>51 – 391258</b>
Km 440 a 457	Tenencia de La Herradura (Coqbo.) o Carreteras Elqui Fono <b>51 – 265916 (La Herradura)</b> Fono <b>51 – 226119 (Carreteras Elqui)</b>

El llamado debe intentarse una sola vez. Sin no es posible comunicarse a la dotación de Carabineros respectivas, deberá llamarse en forma inmediata al **CENCO** (Centro de comunicaciones de Carabineros ) a los teléfonos **133** o **51 – 225276**.

Informa al Jefe de Servicio.

Activa a los servicios externos:

Bomberos.

Coquimbo	:	Fono 51- 312342, 51 - 311371
Tongoy	:	Fono 51 – 391100
Ovalle	:	132
Los Vilos	:	53 – 541068

Ambulancias - Hospitales.

Coquimbo	:	Fono 51 – 311101.
Ovalle	:	53 – 620052.
Los Vilos	:	53 – 541061.

## ***MISIONES ESPECÍFICAS DEL E.P.E.:***

### ***Inspector Vial:***

- Confirma el nivel de la emergencia y lo comunica al centro de Control.
- Solicita los refuerzos complementarios internos y externos a través del Centro de Control.
- Coordina al personal de la Concesionaria en la intervención.
- Es el interlocutor con Carabineros de Chile, y responsables de servicios externos, en el lugar de la emergencia.
- Confecciona parte de accidente, y si existen daños, realiza parte de daños.
- Comunicará al Gerente de Vialidad la emergencia, si se prevé que puede derivar en una emergencia de nivel 3 ó 4.
- Requerirá la asistencia Técnica de los responsables de los distintos servicios, cuando sea necesario.
- Comunica la normalización.

### ***Paramédico:***

- Valora la situación de los heridos, realiza atención y coordina con los servicios sanitarios externos presentes en la zona de emergencia.

### ***Operario(s) con vehículo de señalización y limpieza:***

- Siguiendo las instrucciones del Inspector Vial instalan la señalización adecuada.
- Proceden a la retirada de obstáculos y limpieza de calzada, colaborando, en su caso, con los equipos de bomberos.

### ***Conductor de grúa:***

- Retira vehículos afectados.
- Gestiona asistencia a los vehículos con las Cías. Aseguradoras.

## **EMERGENCIAS DE NIVEL 3 y 4:**

El Coordinador de servicio en el Centro de Control envía al **Equipo Permanente de Emergencias (E.P.E.)**.

Comunica la emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.

- Km 229,1 a 310      Tenencia de Carreteras de Choapa (Los Vilos)  
Fono 53 – 541028
- Km 310 a 409      Tenencia de Carreteras de Limarí (Cerrillos)  
Fono 53 – 620133

- Km 409 a 440 Tenencia de Tongoy  
Fono 51 – 391258
- Km 440 a 457 Tenencia de La Herradura (Coqbo.) o Carreteras Elqui  
Fono 51 – 265916 (La Herradura)  
Fono 51 – 226119 (Carreteras Elqui)

El llamado debe intentarse una sola vez. Sin no es posible comunicarse a la dotación de Carabineros respectivas, deberá llamarse en forma inmediata al CENCO (Centro de comunicaciones de Carabineros ) a los teléfonos 133 o 51 – 225276.

- Informa al Inspector Vial.
- Activa a los servicios externos:
- Bomberos.

Coquimbo	:	Fono 51- 312342, 51 - 311371
Tongoy	:	Fono 51 – 391100
Ovalle	:	132
Los Vilos	:	53 – 541068

- Ambulancias - Hospitales.

Coquimbo	:	Fono 51 – 311101.
Ovalle	:	53 – 620052.
Los Vilos	:	53 – 541061.

### ***MISIONES ESPECÍFICAS DEL E.P.E.:***

#### ***Inspector Vial:***

- Confirma el nivel de la emergencia y lo comunica al centro de Control.
- Solicita los refuerzos complementarios internos y externos a través del Centro de Control.
- Coordina al personal de la Concesionaria en la intervención tendientes al control de la situación, hasta la llegada de los servicios externos, en el lugar de la emergencia.
- Es el interlocutor con Carabineros de Chile, y responsables de servicios externos, en el lugar de la emergencia.
- Confecciona parte de accidente, y si existen, cumplimenta realiza de daños.
- Comunica la normalización.

#### ***Paramédico:***

- Valora la situación de los heridos, realiza atención y coordina con los servicios sanitarios externos presentes en la zona de emergencia.

#### ***Operario(s) con vehículo de señalización y limpieza:***

- Siguiendo las instrucciones del Coordinador instalan la señalización adecuada.
- Proceden a la retirada de obstáculos y limpieza de calzada, colaborando, en su caso, con los equipos de bomberos.

### ***Conductor de grúa:***

- Retira vehículos afectados.
- Gestiona asistencia a los vehículos con las Cías. Aseguradoras.

### ***Gerente de Vialidad:***

- En su calidad de responsable de los servicios de vialidad, en dependencia de la Gerente de Explotación, asumirá el mando y la coordinación de todos los servicios internos.
- Pondrá en conocimiento del Director de Explotación la situación de emergencia y las medidas adoptadas.
- Establecerá su puesto de mando en el Centro de Control junto con el responsable de la operación al que asistirá en todo lo que precise, y en su caso, en el lugar que le permita estar constantemente comunicado, siguiendo la evolución de la emergencia.
- Dispone la normalización de los servicios.

## **PAUTAS GENERALES DE INTERVENCIÓN**

### **OBJETO:**

Todo el Personal de la Concesionaria que interviene en la resolución de emergencias, ha recibido una formación específica para estos casos.

Estas pautas generales tienen como objetivo facilitar de forma abreviada, las premisas que deben presidir toda intervención, para mantener las máximas condiciones de seguridad.

### **CONCEPTOS BÁSICOS:**

#### **RECONOCER → EVALUAR → DECIDIR**

- Tiempo máx. de autonomía previsto para nuestros equipos 45 minutos.
- Actuar con las máximas garantías de seguridad.
- Señalización del peligro.
- Rescate seguro de los posibles heridos.
- Reducir al mínimo los daños y pérdidas provocados por el siniestro.
- Recuperar las condiciones normales.

## LA INTERVENCIÓN DEL COORDINADOR EN EL CENTRO DE CONTROL.

### CONOCIMIENTO DE LA EMERGENCIA EN EL CENTRO DE CONTROL.

- Punto kilométrico y dirección de la calzada.
- Víctimas.
- Obstáculos a la libre circulación.

### ACCIONAMIENTO DE LA SIRENA EN CENTRO DE CONTROL Y AVISOS INMEDIATOS A:

- Equipo Permanente de Emergencia "E.P.E."
- Carabineros.
- Anuncio por emisora al E.P.E. del P.K. y la información complementaria conveniente.

### COORDINACIÓN DEL RESTO DE LOS SERVICIOS.

- Aviso al Jefe de Servicio (Inspector Vial)
- Activación de los Servicios Externos de acuerdo con la ficha específica, en función del nivel de la emergencia.

## INTERVENCIÓN EN SINIESTRO CON CARGA PELIGROSA

- Situación de la emergencia.
- Numeración del panel naranja.
- Etiqueta de peligro.
- Tipo de emergencia (avería, derrame, incendio o explosión).
- En caso de derrame, incendio o explosión, transmitir orden a los Peajes de paralización del tráfico.
- En caso de derrame, incendio o explosión, intervención de **FICHA DE INTERVENCIÓN DE EMERGENCIA NIVEL 3.**
- Aviso a Carabineros con la información recogida hasta el momento.
- Aviso a los Bomberos de la zona afectada con la misma información.
- Lectura a través de la emisora de la ficha de seguridad correspondiente al producto de que se trate, a cuyas normas se ajustará la intervención de los servicios.

## **ANEXO N°10 MANUAL DE PESAJE**

### **INDICE**

- Objetivos de la plaza de pesaje
- Consideraciones del contrato de Concesión.
- Descripción de la plaza de pesaje.
- Gestión de la plaza de pesaje.

  
**JOSE CANALES A.**  
INGENIERO CIVIL  
INSPECTOR FISCAL

## OBJETIVOS DE LA PLAZA DE PESAJE

Como una forma de conocer realmente el tránsito de vehículos con sobrepeso se plantea la plaza de peaje. Los sistemas que comprende permiten llevar una estadística de los pesos por eje de los vehículos y tomar acciones activas punitivas para controlar el paso de los vehículos que infrinjan la Ley de Tránsito con respecto a los pesos por máximos por eje.

### **CONSIDERACIONES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

#### *La Concesión:*

Concesiones del Elqui S.A. es la adjudicataria de la concesión para la construcción de la segunda calzada y explotación de la Ruta 5 que abarca el tramo comprendido entre los puntos kilométricos 229,100 y 457,540 que atraviesa las comunas de Los Vilos, Canela Baja, Ovalle y Coquimbo.

Sobre la base del Reglamento de Servicio de la Concesión, que es el documento marco por el que se fijan las condiciones en las que se deben prestar los servicios al usuario, así como las obligaciones de éstos, Concesiones del Elqui S.A. ha elaborado un plan que establece los sistemas de operación de la plaza de pesaje instalada en el área concesionada. Componen, en consecuencia, el "Manual de Plaza de Pesaje" los recursos, equipos e instalaciones disponibles, los criterios de intervención y, finalmente, las comunicaciones a los órganos competentes del Estado en aquellos casos que, previstos por la normativa vigente o en la propia norma de régimen interno, sea pertinente su traslado.

### **DESCRIPCIÓN DE LA PLAZA DE PESAJE**

#### *Instalación base.*

La instalación la constituye una explanada a la que se ingresa y sale mediante pistas de deceleración y aceleración, donde se ubica un edificio de operación del sistema principal de pesaje y un sector para el estacionamiento de camiones para corrección de estibas. En el tronco se ubicará un sistema de sensores de peso que servirá de base para requerir el ingreso a la plaza de pesaje de los vehículos detectados como infractores si se estima conveniente por cualquiera de las partes interesadas (Sociedad Concesionaria, Estado).

#### *Sistemas de Pesaje*

##### **Sistema principal:**

El sistema principal corresponde a lo descrito en la Oferta Técnica del Concesionario o lo que establezca en coordinación de con la Inspección Fiscal para optimizar el funcionamiento.

##### **Sistema auxiliar:**

Este corresponde a los sensores ubicados en el tronco que detectan el paso de vehículos con sobrepeso. Debido a que el procedimiento se puede realizar a la velocidad normal de

circulación, esta medida tiene una exactitud menor al del sistema principal, sirviendo únicamente como elemento de primera instancia en la determinación del posible sobrepeso de un vehículo, pero es suficiente para determinar que efectivamente los pesos por ejes se ajustan a la normativa vigente.

El funcionamiento de este sistema es de exclusiva gestión de la Sociedad Concesionaria, siendo ajustable a los cambios de normativa. En todo caso, la Sociedad Concesionaria realizará los cambios en los criterios de funcionamiento que sean solicitados por el Inspector Fiscal de Explotación.

Junto a este sistema puede funcionar en forma simultanea el equipo de conteo automático de tráfico.

## **GESTIÓN DE LA PLAZA DE PESAJE**

La gestión de la Plaza de Pesaje se puede dividir de acuerdo a si se está realizando una acción fiscalizadora o sólo se está recabando estadística del paso de los vehículos. Cada una de ellas se explica como sigue:

### ***Acciones fiscalizadoras:***

Esta las realiza un funcionario de un organismo estatal contemplado en la Ley 19.200 (Tránsito). Esta persona puede ser asistida por un técnico de la Sociedad Concesionaria y su presencia puede motivarse a una medida establecida por el Inspector Fiscal o por una solicitud de la Sociedad Concesionaria.

Es estos casos se contempla la existencia de tres etapas en el procedimiento, las que se describen a continuación:

**Advertencia y reducción de velocidad:** Se procede a advertir la existencia de la plaza de pesaje y a reducir la velocidad hasta una máxima de 50 km/hr. Para esto se utilizarán las siguientes señales:

Señal fija : Plaza de Pesaje a 500 m (a 500 m)

Señal fija : Camiones tomar carril derecho (a 400)

Señal fija : Disminuya velocidad (a 300 m)

Señal móvil : Velocidad máxima 50 km/hr( a 150 m)

La señalización cumple con la normativa vigente.

**Detección por sistema auxiliar:** Este corresponde a los sensores dispuestos en la calzada de tronco. Al detectar sobrepeso activará un semáforo que indicará al vehículo el ingreso a la plaza de pesaje mediante una flecha.

**Paso por la plaza de pesaje:** Sistema principal para establecer la violación de la normativa de pesos por eje. Del resultado entregado por ella se determinará las acciones punitivas por el personero estatal presente. Esta instancia es de exclusiva responsabilidad de él y no interviene la Sociedad Concesionaria. Adicional a las medidas punitivas, el vehículo dispondrá de un estacionamiento donde podrá permanecer detenido hasta que redistribuir la carga o traspasar la carga a otro vehículo. No obstante, en ningún caso un vehículo que se detecte con sobrepeso podrá seguir circulando.

***Detección y mantenimiento de estadísticas:***

En esta modalidad sólo se utiliza el sistema auxiliar el cual almacenará la información de los pasos de los vehículos y sus pesos por eje. Esta información la administrará la Sociedad Concesionaria y entregará mensualmente un informe en formato magnético al Inspector Fiscal de Explotación.

Para este caso se contempla la señalización fija descrita anteriormente.

  
**JOSE CANALES A.**  
INGENIERO CIVIL  
INSPECTOR FISCAL