

***Sociedad Concesionaria
de Los Lagos S.A.***

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

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

VERSIÓN CORREGIDA

Octubre 2001

INDICE

Capítulo	Materia	Página
TITULO I	INTRODUCCION	
CAPITULO 1:	Glosario	3
CAPITULO 2:	Normas Generales	6
CAPITULO 3:	De la Sociedad Concesionaria	9
CAPITULO 4:	De la Obra Entregada en Concesión	10
TITULO II	DEL USUARIO	
CAPITULO 5:	Derechos del Usuario	11
CAPITULO 6:	Obligaciones del Usuario	15
CAPITULO 7:	De la Atención e Información al Usuario	17
CAPITULO 8:	De la Circulación de Vehículos	20
CAPITULO 9:	Áreas de Servicio	22
CAPITULO 10:	Medidas de Seguridad Preventiva	25
CAPITULO 11:	De los Reclamos, Sugerencias y de Procedimientos	29
TITULO III	DEL CONCESIONARIO	
CAPITULO 12:	Derechos del Concesionario	31
CAPITULO 13:	Obligaciones del Concesionario	33
CAPITULO 14:	Organización del Concesionario	38
CAPITULO 15:	De las Plazas de Peaje	40
CAPITULO 16:	Del Tránsito	48
CAPITULO 17:	De la Seguridad Pública y Emergencias	49
CAPITULO 18:	De la Seguridad Vial	52
CAPITULO 19:	Del Centro de Atención al Usuario	55
CAPITULO 20:	De la Información al MOP	57
CAPITULO 21:	Responsabilidad del Concesionario y Seguros	60
CAPITULO 22:	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	61
CAPITULO 23:	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	62
TITULO IV	DEL ESTADO	
CAPITULO 24:	De la Inspección Fiscal de la Explotación	63
CAPITULO 25:	Control del Contrato	64
ANEXOS		
Anexo 1	De la Sociedad Concesionaria	
Anexo 2	Plano de Localización Geográfica de la Obra	
Anexo 3	De la Obra entregada en Concesión	
Anexo 4	Información del Centro de Atención al Usuario	
Anexo 5	Organización del Empresa	
Anexo 6	De Los Estándares de Servicio	
Anexo 7	Del Ministerio de Obras Públicas	

TITULO I

CAPITULO 1

GLOSARIO

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

ÁREA DE CONCESIÓN: El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios de la concesión de acuerdo a las estipulaciones del contrato y de sus modificaciones posteriores, ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales dentro de las cuales se han desarrollado las obras de la Concesión son los km. 890,000 de la Ruta 5 Sur al km. 1020,637 de la Ruta 5 Sur y la variante de acceso a la ciudad de Puerto Montt, comprendida entre los Pk 1018,500 y 1023,768. Este camino 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 el Marco Jurídico.

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

AUTOPISTA: Tramo de la Carretera Panamericana Ruta 5 Sur, administrada por la Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A. cuyos límites son los km 890,000 de la Ruta 5 Sur al km. 1020,637 de la Ruta 5 Sur y la variante de acceso a la ciudad de Puerto Montt, comprendida entre los Pk 1018,500 y 1023,768.

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

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

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

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PUBLICAS: DGOP

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

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

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

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

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

IF: Inspección Fiscal o igualmente Inspector Fiscal

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

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

REGLAMENTO: El Decreto Supremo MOP N° 240, de 1991, reglamentario de la Ley de Concesiones de obras de Infraestructura Pública, y sus modificaciones posteriores, si corresponde.

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

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

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

TARIFA: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión por el Decreto Supremo MOP N° 1112 del 14 de noviembre de 1997 y publicado el 13 de enero de 1998.

PLAZAS DE PEAJES: Conjunto de Instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobros de las tarifas vigentes.

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

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

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

CALZADA: Vía destinada al tránsito vehicular.

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

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

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

CAPITULO 2

NORMAS GENERALES

OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

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

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

DESTINATARIO

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

AMBITO DE APLICACION

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

MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

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

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.

- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

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

Cualquier modificación deberá ser aprobada por la Inspección Fiscal.

VIGENCIA

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

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

Durante la etapa de operación del tramo interurbano y mientras no se completen las obras que permitan operar la ruta como autopista, la Sociedad Concesionaria operará y conservará las obras aplicando, en lo pertinente, lo establecido en este Reglamento de Servicio, teniendo en cuenta para ello, las particularidades relacionadas con el estado de las obras en ejecución.

LOCALIZACION Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

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

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

DEL MARCO JURIDICO

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

- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas; DS.MOP. N° 956 de 1997.
- Bases de Licitación Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Río Bueno Puerto Montt y las Circulares Aclaratorias emitidas por el DGOP, todos los documentos aprobados por sus Resoluciones respectivas.
- Ofertas Técnica y Oferta Económica del Licitante adjudicatario.
- Decreto de Adjudicación MOP N° 1112 del 14 de Noviembre de 1997, que adjudicó la concesión.
- Los Convenios Complementarios al Contrato de Concesión si los hubiese.
- El presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP, vigentes a la fecha de redacción de este reglamento.
- Manual de Patrullaje,
- Manual de Operaciones de Plazas de Peaje,
- Manual de Operaciones de Plazas de Pesaje
- Manual de Seguridad Vial,
- Manual de procedimiento de Emergencia, y
- Reglamento interno de Higiene y Seguridad.

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

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

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

CAPITULO 3

DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

En Anexo 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)

CAPITULO 4

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

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

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

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

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

TITULO II

CAPITULO 5

DERECHOS DEL USUARIO

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 en las vías tarifcadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Especiales, como la venta de combustibles, que ofrece el Concesionario y que está autorizada a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

Serán gratuitos los servicios de las áreas de control, estacionamientos de camiones y teléfonos de emergencia.

DERECHO A SEGURIDAD

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

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.2.1.13 de las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo en concesión.

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

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

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 ante una eventualidad, reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

DERECHO A INFORMACION

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 anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.

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

DERECHO A TRATO CORTÉS

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

DERECHO A RESPUESTA

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

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.

Los usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el numeral 2.5.3.6 de las Bases de Licitación con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.

Los reclamos se recibirán en las instalaciones del Concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.5.3.6 de las Bases de Licitación y que son los siguientes:

- Plazas de Peaje Troncales y Laterales
- Áreas de Servicio

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

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

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.

DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión y serán informadas al público y a los usuarios mediante los medios de comunicación social –prensa escrita o radial- y mediante información escrita entregada a los usuarios directamente en las plazas de peaje, plazas de pesaje, oficinas del Concesionario, área de servicios u otras.

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

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 2.2.1.11.4, tales como: Asistencia a vehículos con problemas mecánicos, asistencia en accidentes en la vía etc. Estos servicios se prestarán en forma gratuita para el usuario.

La asistencia a vehículos con problemas se refiere a la retirada del vehículo de la vía. El traslado a talleres, domicilio u otro se considera servicio especial no gratuito.

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

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

CAPITULO 6

OBLIGACIONES DEL USUARIO

OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

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

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

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

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

OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS ESPECIALES

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

OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

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

OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

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

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

OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario, así como mantener un comportamiento cívico adecuado, no arrojando a ella materiales de desecho que aparte de deteriorar el aspecto del entorno, pueden constituir un riesgo para otros usuarios.

OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE

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

OBLIGACION DE 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.

OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

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

OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

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

OBLIGACION DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

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

CAPITULO 7

DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por el Concesionario a través del Centro de Atención al usuario 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 la infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el km 992,500, adyacente al Enlace Fresia y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejo de sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servicio SOS)
- Atención de la central telefónica de atención al Usuario que pueda habilitarse
- Estación de radiotransmisores 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 (código cerrado de TV, control de las estaciones de conteo de los vehículos, etc.)

La dirección y números telefónico del Centro de Atención al Usuario se entregan en Anexo 4 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios 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 indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

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

- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario
- Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Atención al Usuario

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

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

SERVICIOS BASICOS DE ASISTENCIA

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

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

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

El Concesionario prestará, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de ayuda en extinción de incendio a través de los medios implementados en los vehículos de atención de emergencia según las bases del contrato y coordinación con bomberos.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, dentro de las vías expresas tarifadas, trasladándolo hasta alguna de las Areas de Servicio Generales.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

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

Siempre teniendo presente que la respuesta o servicio de la Concesionaria está limitado por los medios disponibles que son los exigidos por el Contrato de Concesión.

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 son pagados.

El Concesionario prestará los siguientes Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios:

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

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACION

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

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario.
- Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Atención al Usuario a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia.

INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal 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.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

CAPITULO 8

DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

VEHICULOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACION PREVIA A LA CIRCULACION

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas 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 MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

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

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

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la

maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel o túneles.

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

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

PROHIBICION DE CIRCULAR

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

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

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

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

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

CAPITULO 9

AREAS DE SERVICIOS

El concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en el numeral 2.2.1.11 de las Bases de Licitación. Estos servicios y sus características son los siguientes:

- Servicios de Control, para la realización de las labores de control policial, sanitario y de impuestos internos.
- Servicios Generales Proveerá a los usuarios de iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, así como áreas de recreo para los usuarios.
- Estacionamiento de Camiones
- Estaciones de Emergencias
- Teléfonos de Emergencia.

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

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

La cantidad, ubicación y dimensiones de cada uno de ellos están descritos en el Anexo N° 3.

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 prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- 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 de la calzada a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Primeros auxilios.

- El sistema de telefonía de emergencia, implementado como parte de los servicios especiales facilita a los usuarios la rápida petición de auxilio en caso de percance o accidente.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma ágil y eficiente, con medios tecnológicos modernos, 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.

DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS AREAS DE SERVICIOS GENERALES

Las Areas 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.

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.

MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES

El Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de las distintas instalaciones que componen los servicios 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: Día por medio.
- Pintura exterior e interior: 1 vez al año.
- Fumigación, sanitización y desratización: 1 vez al año.
- Revisión de alumbrado interior y exterior: 2 veces al mes.
- Revisión y mantenimiento sistema de tratamiento aguas servidas: 1 vez al mes.

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 coordinado con los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes, previa notificación al Inspector Fiscal. Al establecerse en el plan de revegetación fundamentalmente especies de la zona, 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.

Se realizará la eliminación de especies secundarias (1 vez al año) que crecen en forma espontánea (maleza) y que pueden provocar una disminución del valor paisajístico de los campos revegetados 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 6 meses, hasta el establecimiento de la especie (árbol o planta)

CAPITULO 10

MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma.
- En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Atención al usuario, del sistema de Teléfonos de Emergencia o de los patrulleros, 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.

INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

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

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Manual de Procedimientos de Emergencia, documento interno de la Concesionaria.

PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA

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

PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO

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

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

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

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

CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

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

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

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

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

PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

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

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

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

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

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. Este vehículo será manejado por personal 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 de 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.

CAPITULO 11

DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

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

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

Los reclamos deberán formularse por escrito, los que se materializarán en el libro que el Concesionario tiene dispuesto para ello. Este Libro de reclamos y sugerencias contiene formularios foliados y en triplicado, del cual una copia será para el usuario otra será para la oficina de partes del Concesionario y otra permanecerá en el propio libro.

El Concesionario responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamo. Dicha respuesta será dirigida al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del tiempo razonable que permitan una contestación fundada. Además enviará al I.F. copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera.

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

El Concesionario tiene en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias.

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

PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al usuario por escrito, en el plazo máximo de 10 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario, por correo certificado, a su domicilio, con copia al MOP.

QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

En el evento 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 queja ante el MOP, indicando el numero de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

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

TITULO III

CAPITULO 12

DERECHOS DEL CONCESIONARIO

DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

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

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

DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

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

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

DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

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

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

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

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.

El Concesionario deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuados.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, el Concesionario procederá a efectuar el cobro al usuario, sin perjuicio de las acciones legales que proceda.

DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

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

DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

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

DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA

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

PAGOS POR PARTE DEL ESTADO

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

CAPITULO 13

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

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

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

El Concesionario es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio Estaciones de Atención de Emergencias radicadas en las áreas de los Servicios Generales así como Teléfonos de Emergencia (Llamados ahora también Postes SOS).

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

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

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

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

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

OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

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

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

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

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

El Concesionario tiene el deber de proporcionar el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en las Bases de Licitación. Si el usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo.

El Concesionario tiene en funcionamiento un patrullaje de la ruta, como lo establece el numeral 2.5.3.2 de las Bases de Licitación, en forma sistemática pero con recorridos aleatorios que cubren la totalidad del tramo en concesión. Este sistema se efectúa con los vehículos de patrullaje.

OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

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

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios y de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje y otros lugares de atención al público que el Concesionario estime conveniente y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

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

OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

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

OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

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 publicados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios.

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

OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

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.

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación, según numeral 2.5.3.3 de las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad mínima de 70 km/h. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

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

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

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

OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

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

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

DAÑOS A TERCEROS

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

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

CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL

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

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

PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO

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

Específicamente, el pago anual por control y administración.

OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

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

CAPITULO 14

ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta conforme a lo expuesto en el punto 2.5.2 de las Bases de Licitación.

- En consideración al punto 1.8.8. de las Bases de Licitación, el Concesionario subcontratará a Operadora Los Lagos S.A. la conservación y explotación de la obra concesionada.

SOCIEDAD CONCESIONARIA DE LOS LAGOS S.A.

Gerencia General

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

Area 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.

Area 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.

OPERADORA LOS LAGOS S.A

Gerencia General

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

Area de Peaje

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

Area 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 o subconcesionarios.

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

Area de Administración

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal.

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

CAPITULO 15

DE LAS PLAZAS DE PEAJE

INFORMACION 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 VEHICULO 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.

UBICACION DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Los emplazamientos de las plazas son:

• Acceso San Pablo	898.160	sentido sur norte
• Acceso Pilauco	916.900	ambos sentidos
• Acceso Osorno-Puyehue	918.890	sentido norte sur
• Acceso Osorno-Puyehue	919.400	sentido sur norte
• Acceso Puerto Octay-Osorno Sur	920.080	sentido norte sur
• Acceso Puerto Octay-Osorno Sur	920.620	sentido sur norte
• Acceso Río Negro	945.060	sentido norte sur
• Acceso Purranque	955.620	sentido norte sur
• Peaje Troncal	962.200	Ambos sentidos
• Acceso Casma	967.920	sentido sur norte
• Acceso Frutillar	981.340	sentido sur norte
• Acceso Fresia	992.180	sentido norte sur
• Acceso Fresia	992.760	sentido sur norte
• Acceso Llanquihue Norte	997.460	sentido norte sur
• Acceso Llanquihue Norte	997.750	sentido sur norte
• Acceso Llanquihue Sur	999.900	sentido norte sur
• Acceso Llanquihue Sur	1000.420	sentido sur norte
• Acceso Puerto Varas Norte	1004.820	sentido norte sur
• Acceso Puerto Varas Norte	1005.280	sentido sur norte
• Acceso Puerto Varas Sur	1007.600	ambos sentidos
• Troncal By-Pass y Acceso Puerto Montt	1019.480	sentido norte sur
• Troncal By-Pass	1019.530	sentido sur

INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

INFORMACIÓN DE LA TARIFA.

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

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

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

Las tarifas de los peajes se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.15 de las Bases de Licitación. La concesionaria, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá haberlas publicado en el diario oficial y en medios de prensa escrito, con 15 días de anticipación.

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

HORARIO DE ATENCION DE LAS PLAZAS DE PEAJE

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

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

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera en cola de los vehículos, conforme al contrato de concesión lo que corresponde a 8 minutos, aún así, en el caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se superen los tiempos máximos de espera, se procederá según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

MONEDA DE PAGO

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

El Concesionario, aceptará el pago de peaje con moneda extranjera o cheques, 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.

COMPROBANTE DE PAGO

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

VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

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

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

PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

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

1. Solicitar, en la plaza de peaje el 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.

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, de videos y cualquier otro medio técnico, haya sido previamente aprobados por el MOP.

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

SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACION

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

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

El software que se utilice en la plaza de peaje debe ser capaz de detectar discrepancias, infractores y otras anomalías, lo que quedará registrado y será 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.

ACTIVIDADES ORDINARIAS

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

Estas actividades, son entre otras:

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

ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

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

Estas situaciones especiales, son:

A) Utilización de la vía auxiliar

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

B) Vehículos remolcados por otro

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

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

C) Comitivas Oficiales

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

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

Un registro de las placas patentes y de los tipos de vehículos se establecerá durante el tiempo de paso de la Comitiva. Estos datos se usarán para establecer una cuenta, la que posteriormente se enviará a la administración responsable del pago.

D) Incumplimiento de pago tarifa

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

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

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

E) Pago con Moneda Extranjera

Los Jefes de Plaza y los Jefes de Turno estarán facultados para recibir pagos de las tarifas en moneda extranjera, en caso que el usuario no posea moneda nacional.

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplaza, y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. El vuelto debe ser efectuado en moneda nacional.

El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

F) Libro de Reclamos y Sugerencias

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

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

G) Fallas en los equipos de vía

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

H) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

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

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

I) Modificación de Tarifas de Peaje

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

MODALIDADES DE COBRO

El Concesionario está obligado a percibir los peajes correspondientes en efectivo de moneda nacional o en moneda extranjera y por medio de las tarjetas de créditos autorizadas por la Concesionaria y que operan en las vías automáticas incluida la pista de sobre ancho. Los vueltos serán entregados a los usuarios en efectivo en moneda nacional.

El Concesionario mantendrá un sistema publicitario en puntos estratégicos de la vía en que se informará sobre las modalidades de pago autorizadas en las plazas de peaje. En particular, en el Centro de Atención al Usuario.

MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE

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

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

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

CAPITULO 16

DEL TRANSITO

INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

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

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, 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 recurrirá a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

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

MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

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

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

CAPITULO 17

DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS

AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros 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, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

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

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

COMUNICACION PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radiotransmisiones.

DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD

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 2.2.1.11.4 de las Bases de Licitación.

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 2 km. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

Centro de Control de la Concesión

Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al Enlace Fresia Pk. 992.500 de la Ruta 5 y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Teléfonos S.O.S.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radiotransmisores 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.

SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA RUTA

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

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, procuran asegurar una respuesta en el mínimo tiempo y la concurrencia de Carabineros, apoyo médico y de bomberos, si la situación lo requiere.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada; deberá al menos considerár, 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 de emergencia o teléfonos convencionales, 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 a rescatar a 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 pueden ser los que forman parte de las estaciones de emergencia descritas en el punto 2.2.1.11.4, de las Bases de Licitación, o de los Servicios de Atención de Urgencias que se encuentran a lo largo del tramo.
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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

El Concesionario dispone de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.

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.

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

CAPITULO 18

DE LA SEGURIDAD VIAL

PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS

El Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino.

PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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

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

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

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

Los permisos son extendidos y autorizados por:

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

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

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

SEÑALES

El Concesionario deberá y mantener en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los usuarios, de acuerdo a las normas vigentes de la Ley del Tránsito, para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.

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

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

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

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

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

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

DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

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

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 emergencias producto de accidentes y señalizará en el menor tiempo posible el área afectada.

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

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

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

MANUAL DE PATRULLAJE

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

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

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

CAPITULO 19

DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

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 en el Pk. 992.500 adyacente al Enlace Fresia, 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 radiotransmisores 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, 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 adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 hrs. del día.

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.

CAPITULO 20

DE LA INFORMACION AL MOP

UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El MOP podrá realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje, el Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste, solicite.

INFORMES

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

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

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

Informe Mensual:

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

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

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

Sobre llamados realizados desde los postes SOS

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo.

Informe Trimestral:

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

Informe Semestral:

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

Estado de Puentes y Obras ejecutadas en ellos según la cláusula 2.5.1.7 de las bases de licitación

Informe Anual:

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

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

Informes Administrativos y de ingresos.

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.

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.

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.

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.
- Mantenimiento de áreas revegetadas y áreas con proyecto de paisajismo.

ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

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

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

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.

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.

CAPITULO 21

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

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

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

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

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

SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

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

RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

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

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

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 instalará 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.

CAPITULO 22

ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

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

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

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

MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

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

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

CAPITULO 23

REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.
- Deberá contemplar también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

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

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

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

TITULO IV

CAPITULO 24

DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

INSPECTOR FISCAL

El DGOP designará un Inspector Fiscal, quién representará al Ministerio de Obras Públicas ante el Concesionario y los usuarios.

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

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

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

FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION

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

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

En la oficina del Inspector Fiscal, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

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

CAPITULO 25

CONTROL DEL CONTRATO

OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra:
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por 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.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

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

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

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

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado el Concesionario, verificando la ejecución, 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.

CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS

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

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

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

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé 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 éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

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

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

PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

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

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

DISPOSICION FINAL

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

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

El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

ANEXOS

ANEXO N°1

DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

1. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:

Razón social : Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A.
Giro : Concesión de obra pública.

2. ANTECEDENTES

R.U.T. : 96.854.510-8
Domicilio : Avenida Andrés Bello 2777 Oficina 602 Santiago
Teléfono : 2033582
Fax : 2033584
E-mail : jmloureda@sacyr.cl
Objeto : Ejecución, construcción y explotación de la Obra
Pública Fiscal
Ruta 5 Río Bueno - Puerto Montt.
Duración : Plazo de la concesión más dos años, 27 años.
Capital : pesos.

3. SOCIOS CONSTITUYENTES

Sacyr Chile S.A.
Sacyr S.A.
Empresa Nacional de Autopistas S.A.

4. DIRECTORES

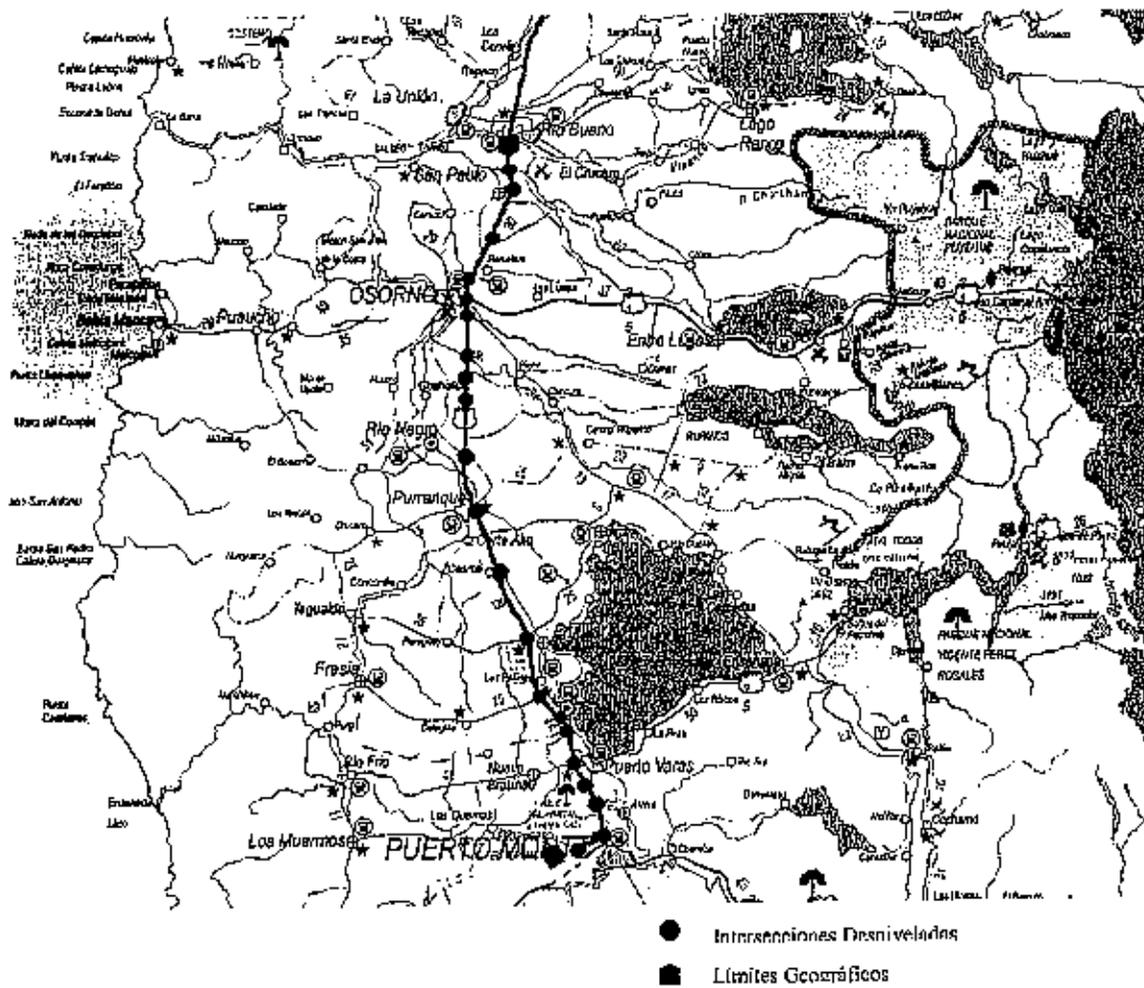
José Manuel Loureda Mantifán
Luis del Rivero Asensio
Manuel Manríquez Cecilia
Javier Pérez Gracia
Cruz Sandoval

5. REPRESENTANTE LEGAL

Nombre : José Manuel Loureda López
Profesión : Ingeniero de CC y P.
R.U.T. : 14.656.381 - 3
Domicilio : Avenida Andrés Bello 2777 Oficina 602 Santiago
Teléfono : 2033582
E-mail : jmloureda@sacyr.cl

ANEXO N°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 Sur Tramo Pk. 890.000 – 1020.637 By-Pass Pk. 1018.500 – 1023.768
Comunas que atraviesa	San Pablo, Osorno, Río Negro, Purrانque, Frutillar, Llanquihue, Puerto Varas, Puerto Montt
Plano localización geográfica	Se adjunta en Anexo N°2
Nombre de la concesión	Concesión internacional Ruta 5, Tramo Río Bueno - Puerto Montt

2. DESCRIPCIÓN DE SUS PRINCIPALES OBRAS FÍSICAS.

Kilómetros Doble Calzada	135.905
Metros Lineales de Puentes	1110 m
Número de enlaces a desnivel	21
Número de Atravesos a desnivel	13

3. SECTORIZACIÓN

TRAMO	KM. INICAL	KM. FINAL
Río Bueno - Purrانque	890.000	955.000
Purrانque - Puerto Montt	955.000	1020.637
By Pass Puerto Montt	1018.500	1023.768

4 SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES

4.1 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

Estos corresponden a los establecidos en la Cláusula 2.2.1.11 de las Bases de Licitación:

- Servicios de Control, para la realización de las labores de control policial, sanitario y de impuestos internos. Estarán ubicadas en los km 926 y 1010
- Servicios Generales, con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica. Se ubicarán en:
Km 936 lado poniente
Km 994 lado oriente
La Sociedad Concesionaria podrá cobrar por estos servicios, según lo establecido en las Bases de Licitación
- Estacionamiento de Camiones. Se ubicaran en los km 936 lado poniente y 994 lado oriente y contarán con servicios higiénicos, iluminación y vigilancia. Su uso será gratuito.
- Estaciones de Emergencias, situadas en las Areas de Servicios Generales y dotadas según lo especificado en las Bases de Licitación
- Teléfonos de Emergencia situados a ambos costados de la Ruta, cada dos kilómetros.

4.2 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:

- Servicios de información al usuario. Se dispondrán de centros de información al usuario en el Centro de Atención al Usuario, situado en el edificio principal de la Concesionaria, km 992.5 de la ruta, así como en las plazas de peaje troncales.

- 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 de la calzada a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Primeros auxilios.
- El sistema de telefonía de emergencia, implementado como parte de los servicios especiales facilita a los usuarios la rápida petición de auxilio en caso de percance o accidente.

4.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En las Areas de Servicios Generales, además de los servicios mínimos descritos, el Concesionario, mediante recursos propios o de terceros, podrá ofrecer otros servicios complementarios con autorización del M.O.P.

ANEXO N°4

INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfono : A definir

Localización de oficinas en ruta.

Oficina N°	Kilometraje	Lado	Ubicación
1	992.500	Oriente	Enlace Fresia
2	962.220	Poniente	Peaje Troncal

ANEXO N°5

ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

La conservación y explotación de la ruta 5, en su tramo Río Bueno – Puerto Montt, obra concesionada a Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A., se estructura de la forma siguiente:

Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A. subcontrata a Operadora de Los Lagos 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 DE LOS LAGOS S.A.

Gerente General

Apellidos : Loureda López
Nombre : José Manuel
Teléfono : 2033582
E-mail : jmloureda@sacyr.cl

Jefe Area legal

Apellidos : Niklitschek Horn
Nombre : Susana Verónica
Teléfono : 2033582
E-mail : Sniklitschek@sacyr.com

Gerente Administración y Finanzas

Apellidos :
Nombre :
Teléfono :
E-mail :

OPERADORA LOS LAGOS S.A

Gerente General

Apellidos : Sandoval Cataldo
Nombre : Cristian Eduardo
Teléfono : (65) 420545
E-mail : csandoval@sacyr.cl

Gerente Mantenimiento y Conservación

Apellidos : Sandoval Cataldo
Nombre : Cristian Eduardo
Teléfono : (65) 420545
E-mail : csandoval@sacyr.cl

Gerente de Peaje

Apellidos : Cordero Martínez
Nombre : Juan Segundo
Teléfono : (65) 420545
E-mail :

Gerente Administración

Apellidos : Ortigosa Romera
Nombre : Cristina
Teléfono : (65) 420545
E-mail : cortigosa@sacyr.com

La relación entre ambas empresas se basa en lo establecido en el punto 1.8.8 de las Bases de Licitación. Formalmente Operadora de Los Lagos S.A. interactuará con Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A a través de su Gerente General.

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.

2. Velocidad Permitida

La velocidad máxima permitida será la establecida por la Normativa Vigente en cada momento, condicionada a las restricciones del diseño geométrico de la obra vial.

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 más 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 mantendrán los niveles de retroflexión proyectados.

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

• Acceso San Pablo	898.160	sentido sur norte
• Acceso Pilauco	916.900	ambos sentidos
• Acceso Osorno-Puyehue	918.890	sentido norte sur
• Acceso Osorno-Puyehue	919.400	sentido sur norte
• Acceso Puerto Octay-Osorno Sur	920.080	sentido norte sur
• Acceso Puerto Octay-Osorno Sur	920.620	sentido sur norte
• Acceso Río Negro	945.060	sentido norte sur
• Acceso Purránque	955.620	sentido norte sur
• Peaje Troncal	962.200	Ambos sentidos
• Acceso Casma	967.920	sentido sur norte
• Acceso Frutillar	981.340	sentido sur norte
• Acceso Fresia	992.180	sentido norte sur
• Acceso Fresia	992.760	sentido sur norte
• Acceso Llanquihue Norte	997.460	sentido norte sur
• Acceso Llanquihue Norte	997.750	sentido sur norte
• Acceso Llanquihue Sur	999.900	sentido norte sur
• Acceso Llanquihue Sur	1000.420	sentido sur norte
• Acceso Puerto Varas Norte	1004.820	sentido norte sur
• Acceso Puerto Varas Norte	1005.280	sentido sur norte
• Acceso Puerto Varas Sur	1007.600	ambos sentidos
• Troncal By-Pass y Acceso Puerto Montt	1019.480	sentido norte sur
• Troncal By-Pass	1019.530	sentido sur

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.

ANEXO N°7

DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION

Apellidos....

Nombre.....

Servicio.....

Profesión....

DIVISION DE EXPLOTACIÓN

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

División de explotación

Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas

Dirección General de Obras Públicas

Dirección...

Comuna.....

Ciudad.....

1. The first part of the document is a list of names and titles, including "The Hon. Mr. Justice" and "The Hon. Mr. Justice".

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE EMERGENCIAS**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

- ÍNDICE
- PROLOGO: Objetivos del Plan de Procedimientos de Emergencia e Intervención
- RIESGOS POTENCIALES
- RECURSOS
- DEFINICIÓN DE EMERGENCIA
- ACTIVACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS
- PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias del Nivel 1
- PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias del Nivel 2
- PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN: Emergencias del Nivel 3 y 4
- PAUTAS GENERALES DE INTERVENCIÓN
- COORDINACIÓN CON CENTRO DE CONTROL
- SINIESTROS CON CARGAS PELIGROSAS

OBJETIVOS DEL PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A, en permanente preocupación de prestar los servicios básicos establecidos en el Contrato de Concesiones en las mejores condiciones posibles al usuario/cliente del Tramo Río Bueno – Puerto Montt y sobre la base de lo establecido en el Reglamento de Servicio se redacta el Plan de Procedimientos de Emergencias, que será el documento básico que regulará las actuaciones en dichas situaciones.

La evolución en el crecimiento del tráfico, cambios normativos, tecnológicos y sociales que se han llevado a cabo en los últimos años, aconsejan la redacción de un documento que recoja los procedimientos básicos de actuación ante emergencias, sometido a una constante revisión, y que sea conocido por los servicios 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 posibles daños materiales que se hayan podido producir.

Por lo cual el objetivo del presente Plan es regular las actividades básicas del personal de Explotación de la Concesión, en la intervención de distintas emergencias.

Para su redacción se ha tenido en cuenta la evaluación de los riesgos potenciales a los que se encuentran sometidos los usuarios, los recursos físicos 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. Sin perjuicio de las decisiones que deban adoptarse en cada circunstancia por las autoridades competentes.

El presente Plan es la base de la instauración de procedimientos, se le irá incorporando con la experiencia la documentación pertinente, esquema de instalaciones, datos técnicos, etc., siempre en coordinación con los estamentos técnicos de los servicios.

El presente plan presenta los grados de actuación de los distintos servicios que intervendrán en las emergencias, formando parte de éstos, como objetivo prioritario, las medidas preventivas, la formación del personal y el mantenimiento de las instalaciones, como respuesta inmediata y eficaz ante las posibles eventualidades.

PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS
DE SOCIEDAD CONCESIONARIA DE LOS LAGOS

▪ **La Concesión**

Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A, es la adjudicataria de la Concesión Internacional Tramo Río Bueno – Puerto Montt, comprendida entre los Pk. 890.000 – 1020.637 y By Pass a Puerto Montt, que atraviesa las comunas de San Pablo, Osorno, Río Negro, Purranque, Frutillar, Llanquihue, Puerto Varas y Puerto Montt

En base al Reglamento de Servicio de la Concesión, documento marco que regula las condiciones en que se deben prestar los servicios al usuario, así como entrega información sobre derechos y deberes de éstos, Sociedad Concesionaria de Los Lagos ha elaborado “normas de régimen interno”, con fin de optimizar la respuesta a los posible eventos que se ocurran durante el desarrollo de su actividad.

El Plan de Emergencia e Intervención fija los riesgos potenciales que pueden afectar al normal funcionamiento de la carretera, su desarrollo se basa en los recursos disponibles, criterios de intervención y las comunicaciones a los organismos y servicios competentes del Estado en aquellos casos que, previstos por la normativa vigente, sea pertinente de intervenir.

▪ **RIESGOS POTENCIALES**

Se definen como todos los eventos o circunstancias que relacionados con el tránsito de los vehículos sean potenciales alteradores de la normal circulación.

1. Accidentes de Circulación
2. Accidentes de Vehículos con Cargas Peligrosas
3. Incendio de Vehículos o de Zonas Colindante con la Carretera
4. Climatología :
 - Lluvia
 - Niebla
 - Heladas
 - Viento
5. Detenciones en Vías
6. Retenciones y Saturación de Tráfico

- **RECURSOS**

La organización dispuesta para la explotación de la carretera tiene como objetivo principal velar que la ruta concesionada se encuentre en condiciones normales de circulación, por lo que ante la ocurrencia de cualquier incidente debe adoptar las medidas pertinentes y adicionar recursos técnicos y humanos para la resolución de cualquier problema.

A.) Equipo Vigilancia Permanente (E.V.P)

Existe un equipo dispuesto para la constante vigilancia de las condiciones de la carretera, que en todos los casos será el encargado de actuar en los eventos de emergencia, dicho equipo esta compuesto de los siguientes recursos humanos y técnicos.

Cargo	Turnos	Equipo	Cantidad
Supervisor Vial	24 Hr. Retén	Vehículo Vigilancia y Mando	2
Señalización y Vigilancia	24 Hr.	Vehículo Vigilancia. Señalización Dinámica	2 Jefes. Equipos 2 Ayudantes
Paramédico	24 Hr.	Ambulancia	2 Técnicos Paramédicos
Conductor - Mecánico	24 Hr.	Grúa	2

B.) Equipo y Maquinarias

Equipos y Maquinaria disponibles en la Explotación para realización de labores

- Centro de Control y Gestión de Datos:
 - Control Postes SOS
 - Central Radio transmisiones
 - Central Telefónica de Emergencias
 - Fax

- Vehículos Ligeros de Supervisión Vial
 - 2 Furgones Doble Cabina
- Vehículos Ligeros de Señalización y Vigilancia
 - 2 Furgones Doble Cabina
- Ambulancia de Primeros Auxilios
 - 2 Furgones Ambulancias Equipados
- Camión de Atención Mecánica
 - 2 Camiones con grúa pluma articulada con capacidad de arrastre a vehículos de gran tonelaje.
- Camión Mediano de Atención Mecánica
 - 2 Camiones con Cama Grúa.
- Juegos de Señalización móviles para canalización de tráfico, cortes de carril, etc.
- Dotación de elementos de seguridad e identificación propios de la intervención material de tráfico.

▪ DEFINICIÓN DE EMERGENCIAS: CLASIFICACIÓN

Es importante antes de poner en marcha un “plan de actuación de emergencia” y con la finalidad de graduar las fases de intervención, es entregar una clara definición y clasificación.

EMERGENCIA: Incidente que por sí solo, o en combinación con otros factores, determina una restricción al tránsito por la Carretera, afectando o no a las personas y las instalaciones.

CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS

NIVEL 1: 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 15 minutos, sin posibilidad de circular, durante un tiempo determinado pero superior a los 30 minutos, genera retenciones, existe la posibilidad de tener que canalizar el tráfico por sentido contrario o desviarlos y se precisan medios externos.

NIVEL 4: Implica la posibilidad de un corte total en ambos sentidos, por tiempo superior a 15 minutos, se debe desviar el tráfico y se precisan medios externos.

▪ PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN

EMERGENCIAS DE NIVEL 1:

- El Coordinador de servicio en Centro de Control envía al Equipo de Vigilancia Permanente (E.V.P).
- Comunica la Emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.
 - ❖ Pk. 890.000 – 895.000 Tenencia de Carreteras de Valdivia
Fono : (63) 213000
 - ❖ Pk. 895.000 – 965.000 Tenencia de Carreteras de Osorno
Fono : (64) 263505
 - ❖ Pk. 965.000 – 1020.637 Tenencia de Carreteras de Llanquihue
Fono : (65) 431346
 - ❖ Pk. 890.00 – 1020.637 Llamada de Emergencia
Fono : 133

El llamado se intentará una sola vez, siendo inicialmente al teléfono de emergencia, de no poder establecer una comunicación, se intentará una vez en la dotación correspondiente, el proceso se repetirá hasta logra la comunicación.

MISIONES ESPECÍFICAS DEL E.V.P

Supervisor Vial

- Confirma el nivel de emergencia y lo comunica a Centro de Control
- Coordina la intervención de los equipos de la Concesión.
- Interlocutor con Carabineros de Chile
- Confecciona parte de accidente y parte de daños, si corresponde.
- Comunica la normalización.

Paramédico

- Valora la situación de los heridos, realiza atención primaria, coordina a través de Centro de Control con los servicios hospitalarios y decide evacuación.

Equipo de Señalización y Vigilancia

- Jefe de Equipo puede realizar labores de Supervisor Vial en coordinación a distancia con él (Radio o teléfono)
- Instalación de Señalización adecuada.
- Retirada de Obstáculos y limpieza de la calzada.

Operador de Grúa

- Retirada a sitio seguro de vehículos afectados.
- Gestión de Asistencia a los vehículos que cuenten con Cías Aseguradoras.

EMERGENCIAS DE NIVEL 2:

- El Coordinador de servicio en Centro de Control envía al Equipo de Vigilancia Permanente (E.V.P).
- Comunica la Emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.
 - ❖ Pk. 890.000 – 895.000 Tenencia de Carreteras de Valdivia
Fono : (63) 213000
 - ❖ Pk. 895.000 – 965.000 Tenencia de Carreteras de Osorno
Fono : (64) 263505
 - ❖ Pk. 965.000 – 1020.637 Tenencia de Carreteras de Llanquihue
Fono : (65) 431346
 - ❖ Pk. 890.00 – 1020.637 Llamada de Emergencia
Fono : 133

El llamado se intentará una sola vez, siendo inicialmente al teléfono de emergencia, de no poder establecer una comunicación, se intentará una vez en la dotación correspondiente, el proceso se repetirá hasta logra la comunicación.

- Activa Servicios Externos
 - ❖ Bomberos Fono: 132
 - ❖ Ambulancias Fono: 131
 - ❖ Hospitales Fono: 131

EMERGENCIAS DE NIVEL 3 y 4:

- El Coordinador de servicio en Centro de Control envía al Equipo de Vigilancia Permanente (E.V.P).
- Comunica la Emergencia a la dotación de Carabineros de Chile que corresponda.
 - ❖ Pk. 890.000 – 895.000 Tenencia de Carreteras de Valdivia
Fono : (63) 213000
 - ❖ Pk. 895.000 – 965.000 Tenencia de Carreteras de Osorno
Fono : (64) 263505
 - ❖ Pk. 965.000 – 1020.637 Tenencia de Carreteras de Llanquihue
Fono : (65) 431346
 - ❖ Pk. 890.00 – 1020.637 Llamada de Emergencia
Fono : 133

El llamado se intentará una sola vez, siendo inicialmente al teléfono de emergencia, de no poder establecer una comunicación, se intentará una vez en la dotación correspondiente, el proceso se repetirá hasta logra la comunicación.

- Activa Servicios Externos
 - ❖ Bomberos Fono: 132
 - ❖ Ambulancias Fono: 131
 - ❖ Hospitales Fono: 131

MISIONES ESPECÍFICAS DEL E.V.P

Supervisor Vial

- Confirma el nivel de emergencia y lo comunica a Centro de Control
- Solicita refuerzos complementarios internos y externos mediante Centro de Control
- Coordina al personal de la Concesión en la intervención tendiente al control de la situación a la espera de servicios externos.
- Interlocutor con Carabineros de Chile y responsables de servicios externos.
- Confecciona parte de accidente y parte de daños, si corresponde.
- Comunica al Gerente de Vialidad la emergencia.
- Comunica la normalización.

Paramédico

- Valora la situación de los heridos, realiza atención primaria, coordina a través de Centro de Control con los servicios sanitarios externos presentes en la emergencia.

Equipo de Señalización y Vigilancia

- Instalación de Señalización adecuada.
- Retirada de Obstáculos y limpieza de la calzada, presta colaboración a servicios externos.

Operador de Grúa

- Retirada a sitio seguro de vehículos afectados.
- Gestión de Asistencia a los vehículos que cuenten con Cías Aseguradoras.

-

Gerente de Vialidad

- Es responsable de los servicios de vialidad, asumirá el mando y la coordinación de todos los servicios internos.
- Establecerá su puesto de mando en Centro de Control junto con el responsable de la operación, al que asistirá en todo lo que necesite, mantendrá contacto permanente.
- Dispone la normalización de los servicios.

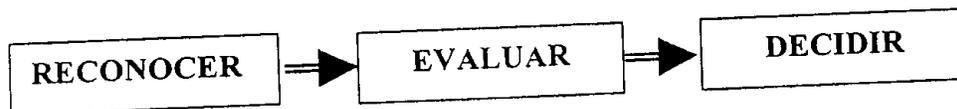
▪ PAUTAS GENERALES DE INTERVENCIÓN

OBJETIVO

Todo el Personal de la Explotadora de la Concesión que interviene en la prestación de auxilio de emergencia ha recibido una formación básica, pero específica, en esta materia, además se contará con la asistencia part-time de un médico asesor que impartirá capacitaciones en el área.

Estas pautas generales tienen como objetivo facilitar, de forma resumida, las premisas que deben presidir toda intervención, para mantener al máximo las condiciones de seguridad.

CONCEPTOS BÁSICOS



- Tiempo Máximo de Autonomía previsto para los equipos 45 minutos.
- Actuar con la máxima garantía de seguridad.
- Señalización de Peligro.
- Rescate seguro de los posibles lesionados.
- Reducir al mínimo los daños y pérdidas producidas por un siniestro.
- Recuperar las condiciones normales.

▪ **COORDINACIÓN CON CENTRO DE CONTROL**

CONOCIMIENTO DE LA EMERGENCIA EN EL CENTRO DE CONTROL

- Entregar información precisa del Punto Kilométrico y Sentido de la Calzada.
- Cuantificación de las víctimas.
- Cuantificación de los obstáculos que impidan la libre circulación

ACTIVACION DE LOS SISTEMAS DE ALARMA EN CENTRO DE CONTROL Y AVISOS INMEDIATOS A:

- Equipo de Vigilancia Permanente "E.V.P."
- Carabineros de Chile.
- Anuncio mediante sistema de transmisiones al E.V.P. de información de ubicación y informes complementarios convenientes.
- Anuncio mediante sistema de transmisiones del Nivel de Emergencia en que se encuentra la carretera.

COORDINACIÓN DEL RESTO DE LOS SERVICIOS

- Aviso al Jefe de Servicios, según corresponda.
- Activación de los Servicios externos de acuerdo a la ficha específica, en función del nivel de emergencia.

▪ **INTERVENCIÓN 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 en **Nivel Emergencia 3.**
- Aviso a Carabineros con la información recogida hasta el momento.
- Aviso a Bomberos de la zona afectada con la misma información.
- Lectura a través del sistema de comunicaciones de la ficha de seguridad correspondiente al producto de que se trate, a cuya norma se ajustará la intervención de los servicios.

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL

- ÍNDICE
- OBJETIVOS
- ACTIVIDADES DE SEGURIDAD VIAL

▪ OBJETIVOS

Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A, en constante interés de prestar los servicios básicos contemplados en el Contrato de Concesiones en las mejores condiciones posibles al usuario del Tramo Río Bueno – Puerto Montt y sobre la base de lo establecido en el Reglamento de Servicio, redacta el Manual de Seguridad Vial.

Es importante para una organización de este tipo crear conciencia y cultura a quienes en ella trabajan de los elementos básicos a observar en el diario cumplimiento de sus funciones. Parte esencial de dicha observación es la detección de situaciones y anomalías que se puedan producir en el entorno carretera, estas deben ser corregidas de manera de mantener o aumentar, en caso necesario, la sensación de seguridad que debe tener el usuario al recorrer la carretera.

▪ ACTIVIDADES PROCLIVES A LA SEGURIDAD VIAL

1. **Mantenición de Señalización**

Los equipos de vigilancia o de apoyo, observarán periódicamente el estado de las Señalización Vertical, ya sea definitiva como provisoria, generando un informe de anomalías, si las hubiese, lo que será corregido por los equipos dispuestos para ello y de acuerdo al Plan de Conservación.

- Limpieza
- Reflectancia
- Visibilidad

2. **Mantenición Defensas Camineras**

Los equipos de vigilancia o de apoyo, observarán diariamente el estado de las Defensas Camineras, generando un informe de incidentes en el caso de encontrar alguna anomalía, la que será subsanada por los equipos dispuestos para ello y de acuerdo al Plan de Conservación. Los problemas de orden traumática serán solucionados a la brevedad posible.

- Estado
- Limpieza
- Ojos de Gato

3. **Eliminación de Obstáculo**

Los equipos de vigilancia o de apoyo, dentro de sus labores procurarán eliminar o desplazar, fuera de la calzadas de circulación, cualquier elementos que impidan o dificulte la normal circulación de los usuarios.

4. **Mantenición de Saneamiento**

Con el fin de evitar que las calzadas sufran inundaciones se revisará permanente el estado de las cunetas y fosos, realizando un informe de situación, de acuerdo a este se realizará la coordinación de trabajos de limpieza y despeje en conformidad con el Programa de Conservación.

5. **Procedimientos de Emergencia**

Se evaluará y corregirá, de ser necesario, lo dispuesto en dicho procedimiento, adecuándolo a situaciones no contempladas o ajustándolo a situaciones puntuales.

6. **Señalización Móvil**

Se debe velar por el fiel cumplimiento de los objetivos y procedimientos recogidos en el Manual de Señalización, con el objetivo de velar por la seguridad de los usuarios y de quienes laboran en la carretera. Los procedimientos serán evaluados constantemente.

7. Auscultación de Infraestructura

Los profesionales responsables de cada sector, de forma sistemática, chequearán el estado de la infraestructura de la carretera, con el objetivo de prevenir la degradación de los elementos, estos generarán un informe de situación que será parte integrante de los indicadores de estado. Cuando los indicadores arrojen resultados de deterioro, se procederá de acuerdo con el Programa de Conservación a su mejora.

8. Estabilidad de Taludes

La zona presenta un clima bastante riguroso, por lo que las obras en tierra pueden presentar problemas a raíz de ello, los equipos de mantenimiento mantendrán una constante preocupación en la revisión de éstos, informando de cualquier anomalía que revista un peligro inminente, para solución inmediata o de la situación de ellos para tomar medidas de mediano plazo, en conformidad con el Plan de Conservación.

9. Factores Climáticos

De acuerdo a la experiencia recabada durante la construcción la zona presenta un período de heladas entre abril y agosto, con la finalidad de disminuir la ocurrencia de accidentes por deslizamiento se dispone de equipo que esparcirán sal en las calzadas de la Ruta 5 cuando los pronósticos así lo indiquen.

10. Animales en la Vía

En los procesos de vigilancia permanente se velará por la retirada de animales en la vía, se analizarán las causas y se adoptarán las medidas concernientes a evitar dicha intromisión.

**MANUAL SEÑALIZACIÓN
DE EXPLOTACIÓN**

INDICE

- 1.- OBJETO Y ALCANCE
- 2.- NORMATIVA VIGENTE
- 3.- PROGRAMA DE SEÑALIZACIÓN DE FAENAS
 - 3.1.- PRINCIPIOS DE SEÑALIZACIÓN DE FAENAS
 - 3.2.- SEÑALIZACIÓN DE FAENAS SEGÚN SU TIPO
 - 1. OBSTÁCULO O TRABAJOS EN BERMAS EXTERIORES
 - 2. OBSTÁCULO O TRABAJOS EN PISTAS 2 O 4
 - 3. OBSTÁCULO O TRABAJOS EN PISTAS 1 O 3 O BERMA INTERIOR
 - 4. CORTE DE UNA CALZADA
 - 3.3.- SEÑALIZACIÓN EXISTENTE EN LA RUTA
 - 3.4.- COLOCACIÓN Y RETIRO DE SEÑALES PROVISORIAS

1.- OBJETO Y ALCANCE

El presente programa tiene por objeto marcar las pautas que regulen la señalización de operaciones de explotación y medidas de seguridad a adoptar durante el período de Concesión "Tramo Río Bueno – Puerto Montt."

Se pretende garantizar la seguridad del tránsito para los usuarios durante todo el período de realización de las tareas y se redacta dando cumplimiento a lo solicitado por el Departamento de Explotación del M.O.P.

2.- NORMATIVA VIGENTE

El Manual de Señalización que aquí se presenta, se enmarca dentro de la normativa vigente:

- Resolución N° 1826 de fecha 2 de Junio de 1983 de la Dirección de Vialidad.
- Decreto N° 63 de fecha 15 de mayo de 1986 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones sobre Señalización y Medidas de Seguridad.
- Decreto N° 11 de fecha 19 de enero de 1996 (D.O.9 de abril de 1996) que modifica al anterior.

3.- MANUAL DE SEÑALIZACIÓN

3.1.- Principios de señalización.

La implantación de señalización tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

- Velocidad normal de circulación en la vía.
- Intensidad del tránsito.
- Visibilidad disponible antes y a lo largo de la zona de obras, e influencia de factores atmosféricos y climáticos.
- Ocupación de la plataforma.
- Duración de los trabajos.
- Riesgo ante una posible irrupción a la zona de resguardo

En función de estas circunstancias se determinará la necesidad de establecer:

- Una ordenación de la circulación.
- Una señalización relacionada con la ordenación adoptada.
- Un balizamiento que destaque la presencia de los límites a aislar, así como la ordenación adoptada.

Para la ordenación de la circulación se adoptarán de las siguientes medidas:

1. Aviso de un evento.
2. Limitación de la velocidad.
3. Prohibición de adelantamiento entre vehículos.
4. Cierre de una o más pistas de circulación, lo cual implica alguna de las siguientes actuaciones:
 - a) Estacionamiento de un itinerario alternativo para la totalidad o parte de la circulación.
 - b) Establecimiento de desvíos.
 - c) Establecimiento de un sentido único alternativo.

Tanto la ordenación como los elementos de señalización y balizado deberán:

- Ser precisos en cantidad e información.
- Modificarse con el avance de la de los eventos.
- Inhabilitar la señalización permanente contradictoria con ellos.
- Eliminarsen tan pronto deje de ser imprescindible su presencia.

Se vigilará la permanencia de las medidas adoptadas hasta que estas dejen de ser necesarias.

3.2.- Señalización según su tipo.

Con el fin de detallar las medidas a adoptar para el Manual de Señalización, se tipifican los casos siguientes:

1. Obstáculo o Trabajos en Bermas Exteriores

En el período de explotación se pueden producir situaciones de obstaculización (vehículos u objetos) o trabajos fuera de la calzada de circulación, no produciendo una interferencia con el tránsito normal de la vía existente, por lo que en principio no es necesario adoptar ninguna medida. No obstante, se prevé utilizar delineadores o conos, con una distancia de separación de 30 m. a lo largo de toda la zona, en la parte exterior de la berma, en los sectores donde se estén ejecutando trabajos o se encuentre el obstáculo que supongan riesgo para el tránsito.

La señalización que se utilizará en el caso 1 será la siguiente:

- 1.- Una señal de " Trabajos en la Vía " colocada como mínimo a 500 m. de la zona de influencia.
- 2.- Una señal de " 70." colocada a 300 m. de la zona de influencia..
- 3.- Una barrera reflectante tipo III colocada al comienzo de la zona de influencia.
- 4.- Una señal de " Fin de Restricción." colocada a 150 m posteriores a la zona de influencia..

Adicionalmente se informará al usuario de la existencia de máquinas trabajando en las proximidades, si la situación lo amerita.

2.- Obstáculo o Trabajos en Pistas 2 o 4

En este tipo de situaciones es necesaria la implantación de señalización y restricción de velocidad y adelantamiento, debido a la interferencia de algún objeto o trabajo en la libre circulación de los vehículos en una de las pistas de circulación

La señalización que se utilizará en el caso 2 será la siguiente:

- 1.- Una señal de “ Trabajos en la Vía “ colocada como mínimo a 500 m. de la zona de influencia.
- 2.- Una señal de “ 70.” colocada a 400 m. de la zona de influencia..
- 3.- Una señal de “Angostamiento a la Derecha” colocada a 300 m. de la zona de influencia
- 4.- Una señal de “No Adelantar. “ colocada a 200 m. del angostamiento
- 5.- Una barrera reflectante tipo III colocada al comienzo de la zona de influencia
- 6.- Conos dispuestos de manera tal de indicar el angostamiento.
- 7.- Una señal de “ Fin de Restricción.” colocada a 150 m posteriores a la zona de influencia..

En los casos que la situación tenga una duración mayor a una hora, se dispondrá de la señalización correspondiente de la 1 a 4 en la sector interior de la calzada.

Para situaciones nocturnas o con neblina se considerará la utilización de luces destellantes, acompañando la barrera.

Además de la señalización anterior, se dispondrán conos o delineadores a no más de 30 m. uno de otro, a lo largo de toda la zona de influencia.

3. Obstáculo o Trabajos en Pistas 1 o 3 o Berma Interior

En este tipo de situaciones es necesaria la implantación de señalización y restricción de velocidad y adelantamiento, debido a la interferencia de algún objeto o trabajo en la libre circulación de los vehículos en una de las pistas de circulación

La señalización que se utilizará en el caso 3 será la siguiente:

- 1.- Una señal de “ Trabajos en la Vía “ colocada como mínimo a 500 m. de la zona de influencia.
- 2.- Una señal de “ 70.” colocada a 400 m. de la zona de influencia..
- 3.- Una señal de “Angostamiento a la Izquierda” colocada a 300 m. de la zona de influencia
- 4.- Una señal de “No Adelantar. “ colocada a 200 m. del angostamiento
- 5.- Una barrera reflectante tipo III colocada al comienzo de la zona de influencia
- 6.- Conos dispuestos de manera tal de indicar el angostamiento.
- 7.- Una señal de “ Fin de Restricción.” colocada a 150 m posteriores a la zona de influencia..

En los casos que la situación tenga una duración mayor a una hora, se dispondrá de la señalización correspondiente de la 1 a 4 en la sector interior de la calzada.

Para situaciones nocturnas o con neblina se considerará la utilización de luces destellantes, acompañando la barrera.

Además de la señalización anterior, se dispondrán conos o delineadores a no más de 30 m. uno de otro, a lo largo de toda la zona de influencia.

4. Corte de una Calzada

Si eventualmente se ocuparan ambas pistas de la calzada se procederá al desvío provisorio del tránsito según el caso 4

Las curvas de transición se trazará de acuerdo a lo dispuesto en el MC-V3, 3.404.307 (3) D. Y sobre los pasos de mediana dispuestos para ello en la etapa de construcción, que mantienen una distancia aproximada de 5 Km.

La señalización del caso 4 será la siguiente:

▪ Sobre Calzada Cortada

- 1.- Dos señales de " Peligro" colocadas a 700 m. del desvío, en berma exterior e interior.
- 2.- Dos señales de "Desvío a 500 m." colocadas a 600 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 3.- Dos señales de "No adelantar" colocadas a 500 m. del desvío del desvío en berma exterior e interior.
- 4.- Dos señales de "Desvío a 300 m." colocadas a 400 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 5.- Dos señales de "70" colocadas a 300 m. del desvío del desvío en berma exterior e interior.
- 6.- Una señal preventiva de curva y contracurva colocadas a 200 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 7.- Dos señales de "Desvío a 100 m." colocadas a 100 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 8.- Una barrera reflectante tipo III y conos colocados al comienzo de la zona de trabajo.
- 9.- A 150 m. del término del desvío se colocará una señal "Fin de Restricción".

▪ Sobre Calzada Transformada en bidireccional.

- 1.- Señales "Doble Sentido", dispuesta cada kilómetro en ambos sentidos.
- 2.- Una señal de "No adelantar 5 Km." colocada a 500 m. del inicio del desvío.
- 3.- Delineadores de refuerzo en eje central cada 100 mt.
- 4.- Una señal de " Peligro" colocada a 700 m. del desvío, en berma interior.
- 5.- Una señal de "Desvío a 500 m." colocada a 600 m. del desvío en berma interior.
- 6.- Una señal de "No adelantar" colocada a 500 m. del desvío del desvío en berma interior.
- 7.- Una señal de "Desvío a 300 m." colocada a 400 m. del desvío en berma interior.
- 8.- Una señal de "70" colocada a 300 m. del desvío del desvío en berma interior.
- 9.- Una señal preventiva de curva y contracurva a 200 m. del desvío en berma interior.
- 10.- Una señal de "Desvío a 100 m." colocada a 100 m. del desvío en berma interior.
- 11.- Una barrera reflectante tipo III y conos colocados al comienzo de la zona de trabajo.

▪ Sobre Calzada Angostada

- 1.- Dos señales de " Peligro" colocadas a 700 m. del desvío, en berma exterior e interior.
- 2.- Dos señales de "Angostamiento a la Izquierda 500 m." colocadas a 600 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 3.- Dos señales de "No adelantar 5 Km." colocadas a 500 m. del desvío del desvío en berma exterior e interior.
- 4.- Dos señales de "Angostamiento a la Izquierda 300 m." colocadas a 400 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 5.- Dos señales de "70" colocadas a 300 m. del desvío del desvío en berma exterior e interior.
- 6.- Dos señales de "Angostamiento a la Izquierda 100 m." colocadas a 200 m. del desvío en berma exterior e interior.
- 7.- Una barrera reflectante tipo III y conos colocados al comienzo de la zona de trabajo.
- 8.- A 150 m. del término del desvío se colocará una señal "Fin de Restricción".

En este tipo de trabajo se utilizará, en caso necesario alguna señal que indique el sentido de circulación. Será colocada en la barrera, delante de esta o en uno de sus costados.

Se considerará la utilización de luces destellantes colocadas al comienzo de cada tramo y se considerará la utilización de barreras para reforzar el corte del sector del desvío.

3.3.- Señalización existente en la Ruta.

En los casos en que la señalización reglamentaria existente se contraponga con las disposiciones de señalización provisoria, la Concesionaria tapará la señal con un elemento opaco.

3.4.- Colocación y retiro de señales provisionarias

La colocación y retiro de las señales provisionarias se hará justo al comienzo y al término respectivamente de los trabajos o en la detección de un obstáculo, con el fin de que el usuario confíe y respete la señalización.

En lo que respecta al montaje de señales, la primera en colocarse será la preventiva, prosiguiendo con la señalización de aproximación, la cual se encontrará en su lugar de instalación, cubierta o acostada a un lado de la calzada. Estas se descubren o levantan en el orden en que son leídas por el los usuarios.

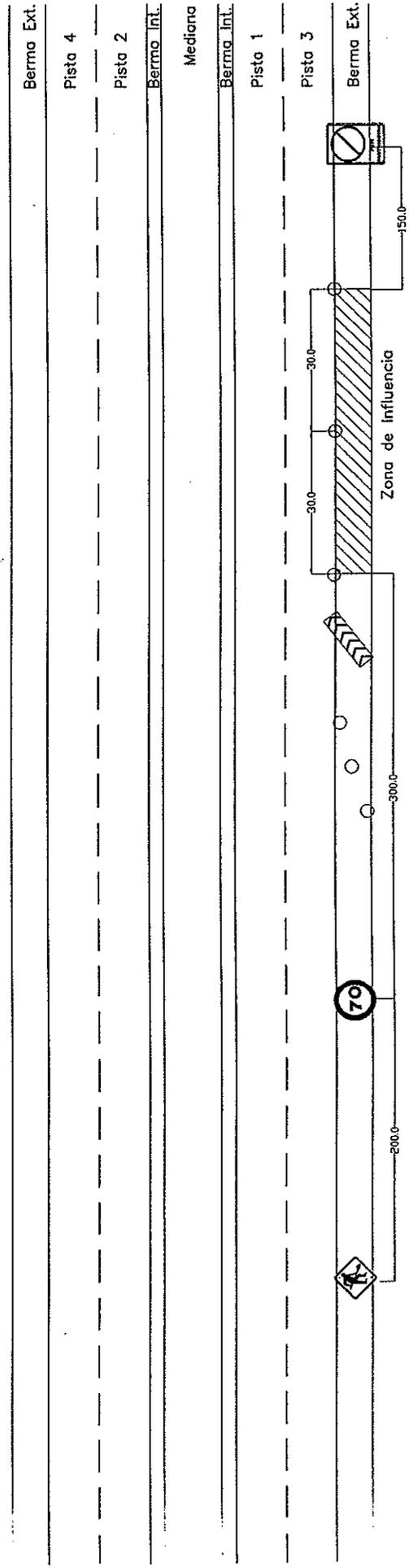
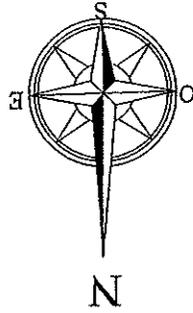
El proceso de desmontaje se realizará en orden contrario al de colocación antes descrito.

Las señales que son colocadas para la suspensión temporal del tránsito serán tapadas en los momentos en que no son utilizadas.

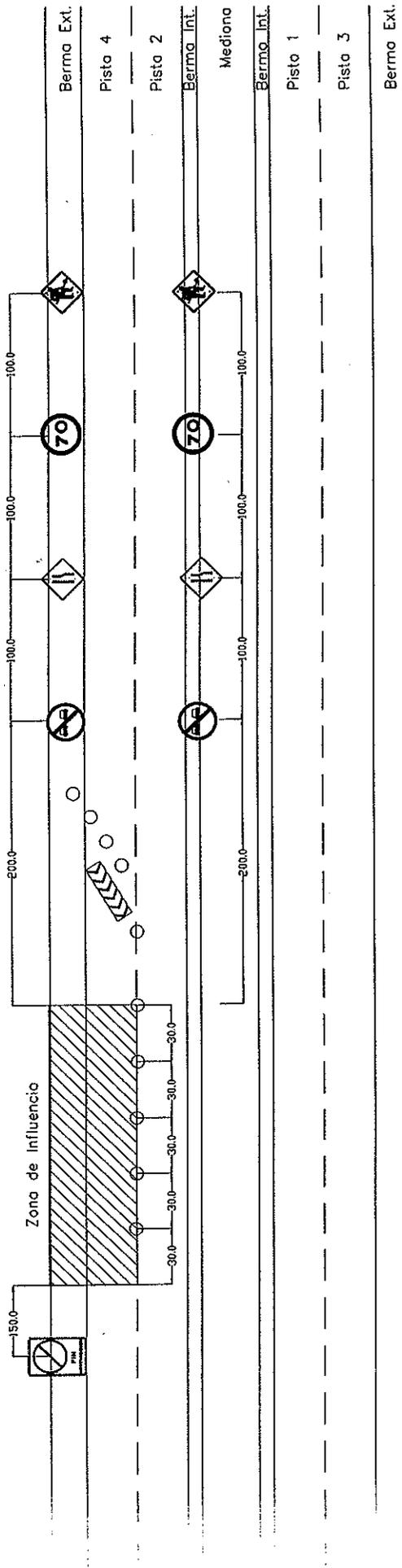
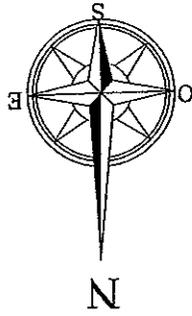
Todo el personal encargado de la colocación, desmontaje y manejo de señales estará provisto de todos los elementos de seguridad que estipula la normativa para este tipo de trabajos

Se reproducen, a continuación, los esquemas de señalización a emplear según los tipos de faenas que se han definido.

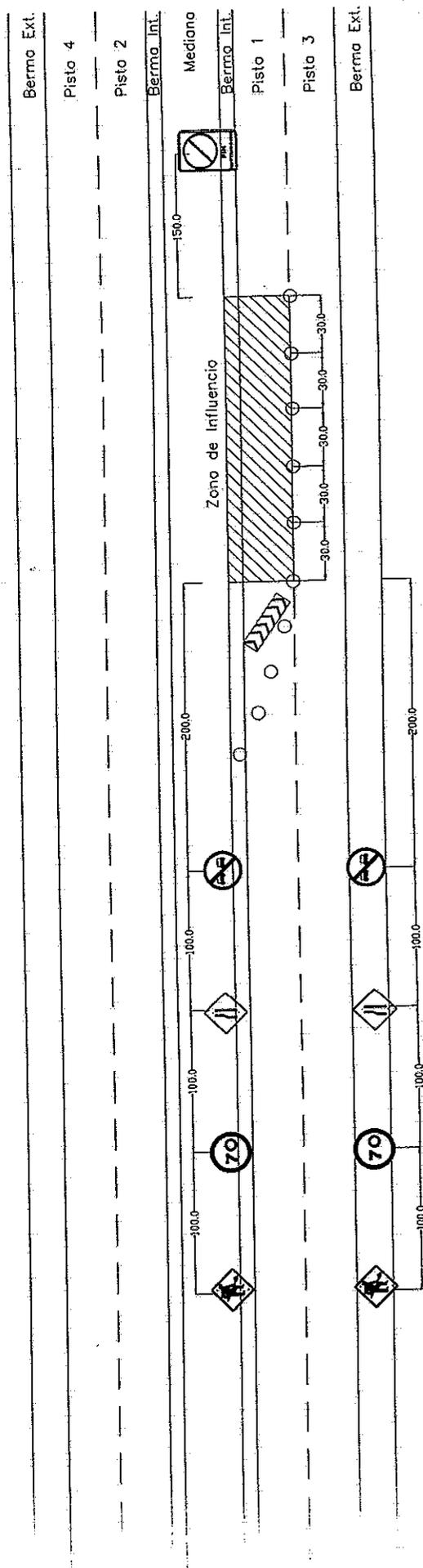
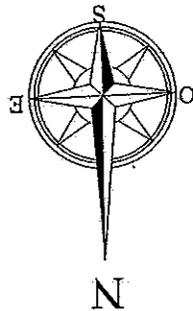
Caso 1: Obstáculo o trabajo en berma ext. izq. o derecha.



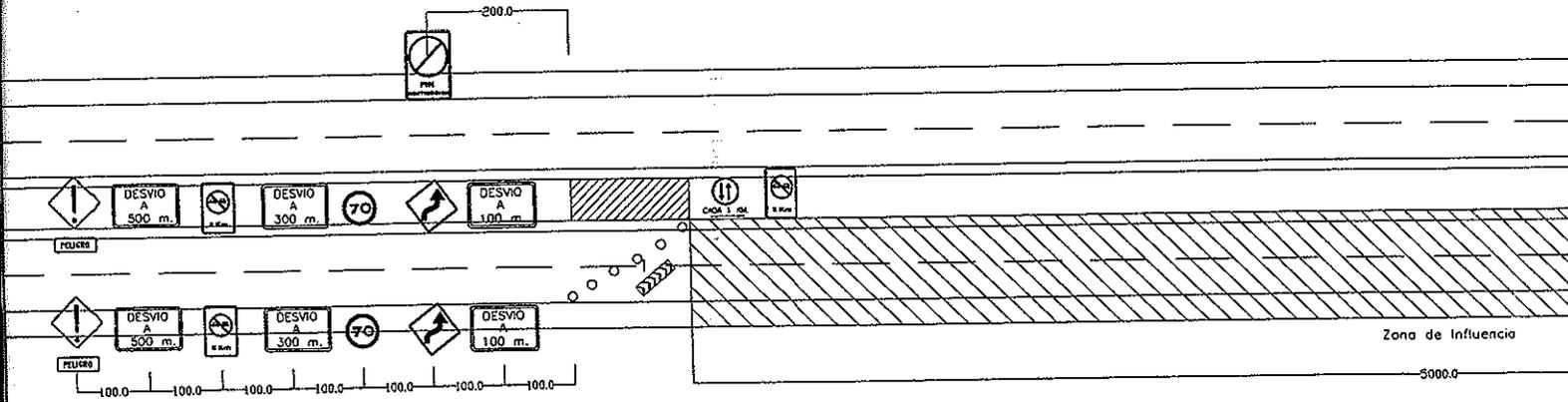
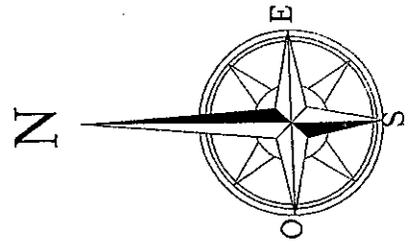
Caso 2: Obstáculo o trabajo en pista 3 o 4.



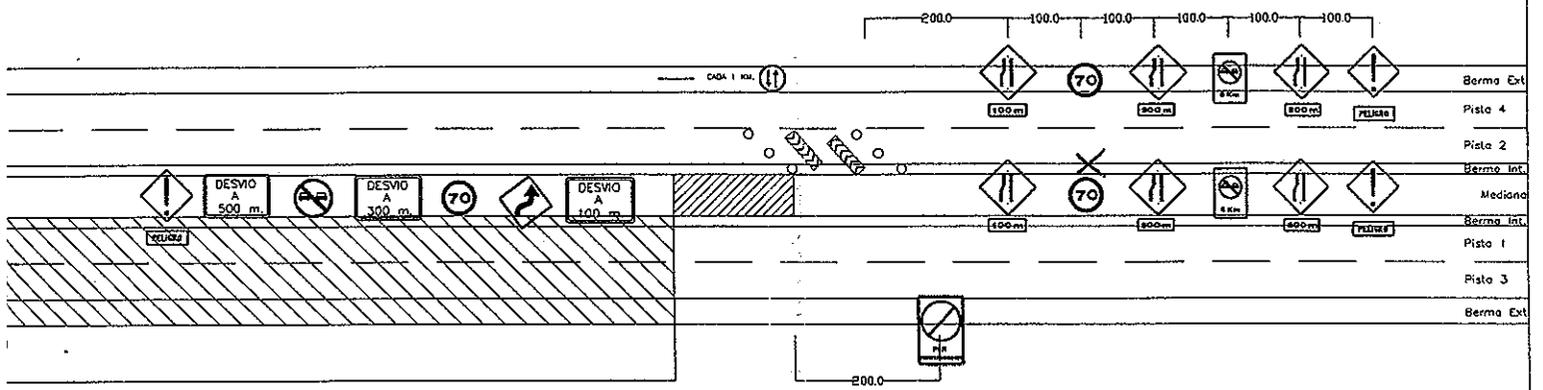
Caso 3: Obstáculo o trabajo en Pista 1 o 2, Berma Interior.



Caso 4: Corte Total de Calzada.



5



MANUAL DE PATRULLAJE

MANUAL DE PATRULLAJE

- ÍNDICE
- OBJETIVOS
- EQUIPOS ÁREAS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA
- PROCEDIMIENTOS

▪ OBJETIVOS

Sociedad Concesionaria de Los Lagos S.A, en permanente preocupación de prestar los servicios básicos establecidos en el Contrato de Concesiones en las mejores condiciones posibles al usuario/cliente del Tramo Río Bueno – Puerto Montt y sobre la base de lo establecido en el Reglamento de Servicio, redacta el Manual de Patrullaje, que será el documento básico que regulará dichas actuaciones

Es importante la instauración de un procedimiento de vigilancia sistemática, con el claro objetivo de realizar labores de prevención, otorgando al usuario una mayor sensación de seguridad a lo largo de la carretera concesionada.

El Manual se basará en el cálculo de los radios de acción de cada Área de Atención de Emergencia y los equipos disponibles para dichas labores.

▪ **EQUIPOS ÁREAS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en cada área de Servicios Generales, la Sociedad Concesionaria operará una Estación de Atención de Emergencias, en la que se deben implementar los siguientes equipos.

1. **Camión Atención de Emergencia**
(2.2.1.11.4 letra a) Bases de Licitación)

	Tipo	Cabina	Potencia (HP)	Motor (Cc)	Tracción	Sistema Transporte
1	Modelo 27010	Cerrada	324	TI 8200	Doble Rodado Trasero 6 x 4	Arrastre con Sistema Hidráulico y Grúa

- Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 kg.)
- Barreras portátiles reflectantes de 2 m de longitud
- Conos reflectantes
- Balizas o semáforos portátiles, eléctricos
- Equipo electrógeno con motor a bencina de 10 kW
- Implementos para la limpieza y despeje de la carretera

2. **Vehículo Atención Mecánica**
(2.2.1.11.4 letra b) Bases de Licitación)

	Tipo	Cabina	Potencia (HP)	Motor (Cc)	Tracción	Sistema Transporte
	<i>Camión Migthy Turbo Intercooler HD-72 Plus</i>	<i>Cerrada</i>	<i>142</i>	<i>TD 3900</i>	<i>Simple</i>	<i>Sobre Carrocería y con acometida Hidráulica</i>

- Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 kg.)
- Conos reflectantes
- Implementos para la limpieza y despeje de la carretera
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiadores, bidones de bencina y petróleo, bidones de agua para radiadores, cables de baterías, ampolletas, etc.
- Herramientas y elementos para rescate de personas desde vehículos siniestrados.

3. Vehículo de Vigilancia

(2.2.1.11.4 letra c) Bases de Licitación)

<i>Tipo</i>	<i>Motor (Cc)</i>	<i>Potencia (HP)</i>	<i>Puerta Trasera</i>
<i>Furgón Porter DLX D.C</i>	<i>TD 2470 cc.</i>	<i>86</i>	<i>Si</i>

- Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 kg.)
- Conos reflectantes, set de señales camineras y balizas o semáforos portátiles
- Implementos para la limpieza y despeje de la carretera
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiadores, bidones de bencina y petróleo, bidones de agua para radiadores, cables de baterías, ampolletas, etc.
- Señalización dinámica electrónica sobre la cabina del vehículo, con mensajes iluminados, visible a distancia de día y noche, con opción de a lo menos 10 contenidos diferentes para informar a los usuarios acerca de lo que ocurre en la ruta o las medidas de emergencia a adoptar en el momento y lugar.

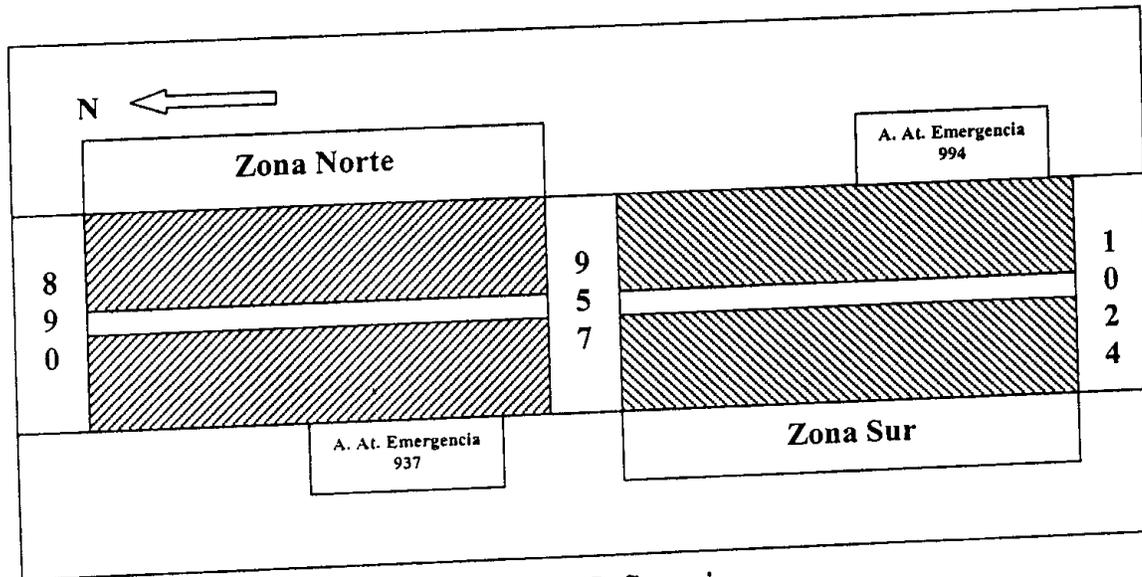
4. Ambulancia

(2.2.1.11.4 letra d) Bases de Licitación)

<i>Tipo</i>	<i>Motor (Cc)</i>	<i>Potencia (HP)</i>
<i>Furgón Grace Van H-100</i>	<i>TD 2476 cc.</i>	<i>86</i>

El vehículo será equipado con camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios, etc., suficientes para una atención primaria de emergencia.

▪ **PROCEDIMIENTOS**



Zonas de Influencia

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, tal como se indica en el ítem anterior. Se ha calculado una velocidad promedio de desplazamiento de vigilancia de 75 Km/hr, con el objetivo que se trate de una vigilancia real, que permita observar detalles y situaciones que se puedan producir en la carretera. A dicha velocidad, luego haber realizado un chequeo completo de su área de vigilancia, el recorrido tarda aproximadamente 110 minutos, tiempo en que retorna a la Base, se reabastece de los insumos necesarios.

Se realizarán patrullajes continuos, los que abarcarán 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 vigilancia (E.P.V.) donde tendrá el rol de servicio coordinador de la totalidad de los recursos con que cuenta 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.

Durante el recorrido de patrullaje, el equipo respectivo subsanará las deficiencias observadas, que le sea posible de acuerdo a los medios de que disponga, dando parte de las situaciones que no pueda resolver para la actuación subsiguiente de los equipos de mantenimiento u otros a quienes corresponda intervenir según la circunstancia de que se trate. En caso de emergencia se actuará según el procedimiento correspondiente.

PATRULLAJES BASES

HORARIO	OBJETIVO
05:00 – 07:00	Ubicar Incidentes Producidos en Horario Nocturno Revisión Señalización Provisoria
09:00 – 11:00	Ubicar Incidentes Producidos en Horario Punta. Revisión Estado Calzadas. Revisión de Cercos. Revisión Señalización Provisoria
14:00 – 16:00	Ubicar Incidentes Producidos a Medio Día. Revisión Estado Calzadas. Revisión de Cercos. Revisión Señalización Provisoria
20:30 – 22:30	Ubicar Incidentes Producidos en Horario Punta Revisión Señalización Provisoria. Revisión Estado Luminarias.

El equipo permanecerá constantemente comunicado mediante sistema telefónico y de radio, además de sus funciones específicas de patrullaje deben cumplir las siguiente tareas:

- Mantención expedita del tránsito
- Apoyo en rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito

Además le corresponden las siguientes funciones:

- Control del tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas

A.- Procedimiento del Centro de Control:

- El operador recibirá todas las llamadas generadas desde el patrullero, teléfonos públicos, citófonos de la ruta como así mismo llamadas de los usuarios.
- Evaluará cada llamada y de acuerdo a ello coordinará el despacho de los móviles de emergencia, grúa, ambulancia, etc., y de acuerdo con el nivel del accidente o evento, se comunicará con los organismos de seguridad y de emergencia a fin de solicitar su presencia en el lugar que corresponda.
- Deberá entregar información adicional en caso que se requiera a los servicios de apoyo, como por ejemplo kilómetro del accidente o evento, calzada, condiciones de tránsito, estado de la calzada, estado del tiempo, etc.
- Será de exclusiva responsabilidad del Centro de Control el estar informado de la ubicación de cada móvil, grúa y ambulancia.
- Entregar Información General y Turística a los usuarios que lo soliciten a través de los citófonos de Emergencia instalados en la ruta concesionada o teléfonos etc.
- Recibir los Informes del Patrullaje.
- Llevar estadísticas de:
 - o Llamadas de los teléfonos de Emergencia, Teléfonos particulares etc.
 - o Prestaciones al usuario (Servicio al Usuario).
 - o Accidentes
 - o Emitir Informes diarios de Accidentes o Incidentes.

A. 1.- Tareas Diarias del Centro de Control:

Elementos básicos que el Centro de Control debe considerar:

- 1.- Recibir todas las llamadas de Emergencia, de Enlaces y Operaciones.
- 2.- Coordinar el despacho de los móviles de Patrullaje y de Emergencia.
- 3.- Informarse del Lugar del Accidente, Evento, o Siniestro
 - 3.1.- Calzada (Derecha o Izquierda)
 - 3.2.- Kilómetro.
 - 3.3.- Coordinaciones de la Obra.
 - 3.4.- Estado de la señalización a 500 mts., de punto del Accidente.
 - 3.5.- Tipo de vehículo involucrado (Camión, Auto, Bus)
 - 3.6.- Las pistas afectadas.
 - 3.7.- Características de lugar, puente, terraplén, tipo de curva, etc.
 - 3.8.- Tipo de Accidente:
 - o Derrame de sustancias Peligrosas
 - o Volcamiento
 - o Choque
 - o Colisión
 - o Atropello
 - 3.9.- La existencia de heridos o fallecidos
 - 3.10.- La existencia o posibilidades de aumento de la peligrosidad producto de emanaciones de gas tóxico, explosiones, derrames de materias peligrosas que pongan en riesgo la transitabilidad y seguridad del usuario ajeno al Accidente.

A.2.- Línea de Información del Sistema de Patrullaje:

- El Patrullero o usuario comunica al Centro de Control del accidente o evento.
- El Centro de Control instruye el Patrullero sobre las medidas que debe tomar en terreno (según tipo de accidente y/o evento ocurrido), estas pueden ser:
 - 1.- Aislar el lugar de suceso.
 - 2.- Señalizar correctamente.
 - 3.- Ponerse a disposición de la autoridad correspondiente (Carabineros de Chile, Médicos, Bomberos) y colaborar según instrucciones de este.
- Si el Evento o Accidente es de gravedad debe:
 - 1.- Comunicarse con los servicios de Emergencia (Carabineros, Ambulancia o Servicios de Rescate).
 - 2.- Informar al Jefe de Operaciones, Jefe de Patrullaje.
 - 3.- Si la situación esta fuera del alcance del Centro de Control solicitar instrucción al jefe de operaciones.

A.3.- Acción del Centro de Control según Caso Específico.

1.- Incendio:

- Llamar a : Bomberos , equipo de emergencia, Carabineros y ambulancia para el caso de vehículos.
- Bomberos, CONAF, carabineros si es incendio de pastizal, bosque o arbusto.
- Despachar equipos de emergencia y patrullero de la Sociedad Concesionaria.
- Ubicar la zona del siniestro e y el estado del sector; Puente, Cuesta, Terraplén, etc.

2.- Materiales Peligrosos (Químicos, Explosivos etc.)

- Definición:

Se entiende por materias peligrosas a aquellos elementos sólidos o líquidos que contengan propiedades explosivas Inflamables, Asfixiante, corrosivas, radioactivas y que en general puedan atender contra la salud de los seres humanos y la preservación del medio ambiente.

- Procedimiento General:

1.- Se Informa a equipos de emergencia, Carabineros, Bomberos, Ambulancia.

2.- Se Identifica lugar:

- Kilómetro
- Calzada
- Sector

3.- Se despacha móvil de patrullaje y equipo de emergencia de la Sociedad Concesionaria.

4.- Se Informa de inmediato al Jefe de Operaciones.

5.- Se Instruye al personal asistente para que identifique que se va obteniendo.

6.- Se transmite a los equipos de emergencia toda la información que se va obteniendo.

7.- El Centro de Control debe estar en comunicación permanente con los móviles en terreno informado y asesorando. En las acciones que se van tomando.

8.- El Centro de Control debe llenar una bitácora especial con los antecedentes completos sobre el Accidente o evento (ficha)

8.1.- Kilómetro

8.2.- Hora

8.3.- Calzada, Pista

8.4.- Túnel

8.5.- Condiciones de Tránsito.

8.6.- Ubicación dentro o fuera de la calzada o plataforma.

8.7.- Identificación del vehículo siniestrado.

8.8.- Identificación del chofer.

B.- DEL PATRULLERO.

B.1.- Función del Patrullero

El patrullero es el trabajador de la Sociedad Concesionaria que desarrolla una labor de inspección y vigilancia de la ruta concesionada, y que deberá tener los siguientes requisitos mínimos:

- Ser mayor de edad
- Tener licencia de conducir tipo B
- Estudios de enseñanza media.
- Conocimiento básico de mecánica.
- Conocimiento básicos en señalización vial (especialmente en tránsito de obras)

B.2.- Deberes del Patrullero:

1.- Inspeccionar la ruta concesionada:

- Flujo vehicular (condiciones de tránsito)
- Estado de la plataforma
- Estado de la carpeta de rodado.
- Revisión de la señalización tanto de tránsito normal como de obras.
- Revisión de las instalaciones y equipos de la infraestructura vial concesionada.
- Inspección todo lo referente a la Faja Fiscal como por ejemplo:
 - Cercos
 - Cierres
 - Puentes
 - Taludes
 - Túneles
 - Pasos Inferiores y Superiores
 - Obras de Arte
 - Iluminación, etc.
- Cumplir su turno diario de trabajo.
- Comunicarse regularmente con sus centro de control.
- Llenar correctamente su bitácora de patrullaje.
- Respetar los reglamentos.
 - De tránsito
- Vestir con todo los elementos de seguridad personal.

2.- Elementos que el Patrullero debe observar en la Ruta:

El patrullero tiene el deber de informar a su centro de control de toda situación anormal que cambie las condiciones de tránsito y tomar los resguardos de rigor:

2.1.- Condiciones de tránsito:

- Accidentes en la ruta.
- Que el tránsito se encuentre en normal estado de flujo.
- Que no existan interferencias provocadas por accidente de causas naturales o por terceras personas que realicen trabajos sin la autorización y señalización adecuada.
- Detenciones en Berma, señalar en caso de ausencia de conductor, o solicitar traslado en caso de detención injustificada a zona más segura.
- Cruce no regulados.
- Instalaciones de letreros publicitarios sin autorización.
- Instalación de comercio en las bermas.
- Actividades que se realizan en la Faja Fiscal y que involucran riesgos al usuario.
- Estado de la iluminación de la ruta.
- Circulación de camiones sobre dimensionados por la ruta concesionada y/o con carga peligrosa.
- Circulación de maquinaria agrícola o de construcción.

2.2.- Condiciones de la Infraestructura.

En este ítem debe observar la existencia de un cambio de la condición natural de la infraestructura vial que pueden ser:

- Condiciones operativas de puentes
- Condiciones de los Pasos Inferiores y Superiores.
- Estado del pavimento:
 - o Baches
 - o Hoyos
 - o Deformación
 - o Asentamiento, etc.
- Estado de los Taludes (si existen derrames)
- Estado de las obras de arte (condiciones del paso de las aguas).
- Estado de los sifones.
- Condiciones de canales y ríos que cruzan o van paralelos a la ruta.
- Revisar estado de sus causes.
- Condiciones de las bermas.
- Estados de cercos y cierres.
- Condiciones de atraviesos y paralelismos de la ruta
- Condiciones de la postación en la ruta.

2.3.- Condiciones de Limpieza y Paisaje en la Faja Fiscal

- Acopio de desechos domiciliarios.
- Acopio de desechos industriales.
- Acopio de desechos sólidos.
- Estado del paisajismo (áreas verdes)

B.3.- Procedimientos del Patrullero frente Accidentes o Incidente en la Ruta.

1.- Información a transmitir al Centro de Control.

- Informar mediante su equipo de comunicación al Centro de Control sobre las características del Accidente o Incidente
- Mencionar las características del lugar:
 - Puente.
 - Cuesta.
 - Estado del Pavimento
 - Visibilidad, etc.
- Informar sobre la existencia de heridos y o fallecidos
- Accidente con las siguientes posibilidades:
 - Incendio
 - Explosiones
 - Emanaciones de gases tóxicos
 - Necesidad de rescate de heridos o atrapados.
 - Necesidad de elementos especiales (iluminación, espuma contra incendio, arena, etc.)
 - Envío de grúa o ambulancia.
 - Medios para el retiro de carga desprendida.

2.- Modo de Operar:

2.1 Sin presencia de Carabineros:

- Aislar el sector, señalizando correctamente, según sea la situación establecida.
- Normalizar rápidamente el tránsito según las condiciones que se originen, estrangulando calzada bidireccional, cerrando berma, etc.
- Si existiesen emanaciones de gases, aislar el sector en un radio mayor y alertar al usuario.
- Si existen personas heridas, no intervenir hasta que llegue el servicio de rescate.
- Aquellas personas que puedan salir por sus medios acondicionar un lugar de espera en lo posible fuera de la plataforma, para que la llegada de los servicios de urgencia.
- Si existiesen personas atrapadas, minimizar las posibilidades de mayor riesgo, evitando incendios, emanaciones de gases, en ningún caso intervenir sobre la persona atrapada, puesto que esto lo debe hacer los profesionales que el caso requiere.

- Dar instrucción al equipo de grúa para que retire el o los vehículos involucrados (siempre que hayan fallecidos) y trasladarlos al punto más cercano de aparcamiento.
- Limpiar la plataforma de elementos que provoquen peligro al usuario, petróleo, aceite, restos de materiales.
- Inspeccionar el lugar en busca de pertenencias de los usuarios del o los vehículos siniestrados y entregarlos en custodia a Carabineros, levantando un acta de entrega.
- Retirar todos los elementos empleados en el rescate y aislamiento de la zona.
- Establecer las condiciones normales de tránsito siempre y cuando la infraestructura no haya sido afectada.
- Si la vía ha sido dañada, se debe señalar el sector hasta que el departamento de mantención de Sociedad Concesionaria repare el sector.
- Deberá reponer todos aquellos elementos gastados en el accidente, extintores, pilas, baterías, arena, elementos del botiquín, etc.
- Redactar el informe (según ficha)

2.2 Con presencia de carabineros:

- El patrullero debe ponerse a disposición de la autoridad policial a fin de colaborar con lo que dicha autoridad requiera y además debe considerar todo lo dicho en el ítem anterior.

3.- Del uso de los Móviles de Patrullaje:

- El patrullero de turno será responsable durante su labor de cualquier daño que el vehículo bajo su responsabilidad sufra y/o la falta de algún elemento del móvil.

Además velará por el buen funcionamiento del móvil

- Revisión del móvil.

El patrullero antes de iniciar su turno deberá revisar el estado del vehículo de patrullaje.

- Nivel de aceite.
- Nivel de agua radiador y depósito de limpia parabrisas.
- Nivel de líquido de frenos.
- Nivel de agua destilada batería.
- Presión de neumáticos.
- Estado de frenos, pedal y mano.
- Conducta del patrullero en la ruta.

Durante el turno de patrullaje en la ruta concesionada, el personal deberá mantener la siguiente conducta:

- Vestir su equipo de seguridad completo.
- Respetar todas las señalizaciones de tránsito y su reglamento vigente.
- Observar buena conducta con el usuario (respetuoso, amable, etc.)
- Entregar al usuario que lo requiera toda la información respecto a la ruta concesionada.

C.- PROCEDIMIENTO DE DESPLIEGUE DE SEÑALIZACION

Esta labor es una de las más peligrosas que se efectúa en las rutas con tránsito, ya que si no se tiene la debida conducta técnica, puede ocurrir un accidente que perjudique ya sea al usuario como al trabajador que realiza tal maniobra de señalización.

Por lo tanto se debe resguardar las siguientes indicaciones generales:

1.- El trabajador o patrullero debe vestir con todos sus implementos de seguridad que son:

- Casco con huinchas reflectantes
- chaleco con elementos reflectantes
- Guantes con elementos reflectantes.
- Antiparras de protección para el sol.
- Zapatos de seguridad.

2.- El móvil se debe estacionar fuera de la berma si es que las condiciones la permiten, de lo contrario lo puede hacer en la berma.

3.- El móvil se estaciona con el motor encendido y con sus luces destellantes, balizas encendidas en la dirección del tránsito. Una vez que se haya realizado el despliegue de la señalización, el patrullero procederá a apagar solo el motor y las luces del móvil, manteniendo el resto de las condiciones de señalización.

4.- Al iniciar el procedimiento de despliegue de señalización de desvío, aislamiento o estrangulamiento de calzada, el patrullero la hará en el sentido contrario al tránsito vehicular, de tal manera que pueda advertir cualquier situación anormal en el tránsito, y ponerse a resguardo oportunamente ante algún riesgo a su seguridad personal.

5.- Situaciones que generan señalización especial.

- Estrangulamiento de calzada.
- Desvíos de Tránsito, si el evento afecta a la calzada completa.
- Calzadas bidireccionales.
- Normalización de tránsito por una pista
- Interrupción del tránsito. Esto actúa si se ha detectado peligro de incendio, explosión, emanaciones de gases tóxicos, etc.
- Ocupación de bermas.

Todas estas maniobras de señalización se realizan en lo posible provocando la menor perturbación al tránsito vehicular.