

**CONCESION RUTA 160**  
**TRAMO TRES PINOS - ACCESO NORTE A CORONEL**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

**Rev.01**

## Contenido

1. PRELIMINAR .....	8
1.1 GLOSARIO.....	8
1.2 NORMAS GENERALES .....	10
1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO .....	10
1.2.2 DESTINATARIO.....	10
1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN .....	10
1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO .....	10
1.2.5 VIGENCIA .....	11
1.2.6 LOCALIZACION DEL REGLAMENTO .....	11
1.2.7 DEL MARCO JURIDICO .....	11
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	12
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	12
2 DEL USUARIO .....	14
2.1 DERECHO DEL USUARIO .....	14
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS .....	14
2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	14
2.1.3 DERECHO A SEGURIDAD .....	14
2.1.4 DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO .....	14
2.1.5 DERECHO A INFORMACION .....	17
2.1.6 DERECHO A TRATO DIGNO .....	17
2.1.7 DERECHO A RESPUESTA.....	17
2.1.8 DERECHO A RECLAMO.....	17
2.1.9 DERECHO A SUGERENCIAS.....	17
2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA .....	18
2.1.11 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACION .....	18
2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO .....	19
2.2.1 OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE.....	19
2.2.2 OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	19
2.2.3 OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.....	19
2.2.4 OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES .....	19

2.2.5 OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO .....	19
2.2.6 OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE .....	20
2.2.7 OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO .....	20
2.2.8 OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS .....	20
2.2.9 OBLIGACION DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE .....	21
2.2.10 OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS .....	21
2.3 DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO .....	21
2.3.1 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO .....	21
2.3.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA .....	22
2.3.3 SERVICIO ESPECIALES OBLIGATORIOS .....	22
2.3.4 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN .....	23
2.3.5 INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO .....	24
2.4 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS .....	24
2.4.1 VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR. ....	24
2.4.2 VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION	24
2.4.3 PROHIBICION DE CIRCULAR.....	25
2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION .....	25
2.4.5 CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES .....	26
2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS .....	26
2.5 ÁREAS DE SERVICIO GENERALES .....	27
2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS .....	27
2.6.1 PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA .....	27
2.6.2 INMOVILIZACION FORZOSA POR FALLA MECÁNICA .....	28
2.6.3 INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO .....	28
2.6.4 PROHIBICION DE DETENCION .....	28
2.6.5 PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO.....	28
2.6.6 PROHIBICION DECIRCULACIÓN PEATONAL .....	29
2.6.7 PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA.....	29
2.6.8 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA .....	29
2.6.9 PUBLICIDAD VIAL .....	29
2.7 DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO .....	30
2.7.1 LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS .....	30
2.7.2 FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS .....	30
2.7.3 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	30

2.7.4	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP .....	30
3	DEL CONCESIONARIO .....	31
3.1	DERECHOS DEL CONCESIONARIO .....	31
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA .....	31
3.1.2	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	31
3.1.3	DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA ....	31
3.1.4	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS .....	31
3.1.5	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES.....	31
3.1.6	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	31
3.1.7	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO.....	32
3.2	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO .....	32
3.2.1	OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO .....	32
3.2.2	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	32
3.2.3	OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	33
3.2.4	OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	33
3.2.5	OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS ...	34
3.2.6	OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO .....	34
3.2.7	OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.....	34
3.2.8	OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS .....	34
3.2.9	OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS .....	35
3.2.10	OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL .....	35
3.2.11	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION.....	35
3.2.12	OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	35
3.3	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.....	36
3.4	DE LAS PLAZAS DE PEAJE.....	36
3.4.1	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE.....	36
3.4.2	INFORMACIÓN DE LA TARIFA.....	36
3.4.3	SISTEMAS DE COBRO .....	37
3.4.4	HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE.....	37
3.4.5	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE.....	37

3.4.6 MONEDA DE PAGO .....	37
3.4.7 COMPROBANTE DE PAGO .....	38
3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE.....	38
3.4.9 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA .....	38
3.4.10 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA .....	39
3.4.11 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN. ....	39
3.4.12 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE.....	40
3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE.....	41
3.5.1 INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE.....	41
3.5.2 CONTROL DE PESO.....	41
3.5.3 INDEMNIZACIONES POR SOBREPESO .....	41
3.5.4 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA .....	41
3.5.5 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PESAJE.....	42
3.6 DEL TRANSITO .....	42
3.6.1 INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO .....	42
3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS .....	42
3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS .....	43
3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE.....	43
3.7.2 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES.....	43
3.7.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS.....	45
3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL.....	45
3.8.1 PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS.....	45
3.8.2 PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA .....	46
3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS .....	46
3.8.4 SEÑALES .....	46
3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREAS DE TRABAJOS .....	46
3.9 DEL CENTRO DE OPERACION DE TRÁFICO.....	47
3.9.1 CENTRO DE OPERACION DE TRAFICO (C.O.T.).....	47
3.10 DE LA INFORMACION AL MOP .....	47
3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP.....	47
3.10.2 INFORMES.....	47
3.10.2.1 INFORMES MENSUALES (numeral 2.4.6.2 de Bases de Licitación).....	47
3.10.2.2 INFORMES TRIMESTRALES (numeral 2.4.6.3 de Bases de Licitación) .....	48
3.10.2.3 INFORMES SEMESTRALES (numeral 2.4.6.4 de Bases de Licitación .....	48

3.10.2.4 INFORMES ANUALES (numeral 2.4.6.5 de Bases de Licitación) .....	48
3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE .....	49
3.10.4 ACCESO MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD. ....	49
3.10.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL Y MENSUAL .....	49
3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS .....	49
3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO .....	49
3.11.2 SEGURO POR DAÑOS A TERCEROS .....	49
3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES .....	50
3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE .....	50
3.12 ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO .....	50
3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO .....	50
3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO .....	50
3.13 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGENE Y SEGURIDAD .....	51
4 DEL ESTADO .....	52
4.1 DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION .....	52
4.1.1 INSPECTOR FISCAL .....	52
4.1.2 FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION .....	52
4.2 CONTROL DEL CONTRATO .....	52
4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL .....	52
4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACION DE LA OBRA .....	53
4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACION .....	53
4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS .....	54
4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO .....	54
4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION .....	54
4.2.7 PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS .....	55
4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL .....	55
4.2.9 NIVEL DE GESTION Y ADMINISTRACION .....	55
ANEXO I .....	57
DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	57
ANEXO 2 .....	58
PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA .....	58
ANEXO III .....	59
DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION .....	59
ANEXO IV .....	63

---

INFORMACION DEL CENTRO DE OPERACIONES DE TRAFICO.....	63
ANEXO V.....	64
ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	64
ANEXO VI.....	65
DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO .....	65
ANEXO VII.....	79
DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS .....	79
FORMULARIOS .....	80

## 1. PRELIMINAR

### 1.1 GLOSARIO

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

**Área de concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. No se considera como parte del área de concesión los terrenos contenidos en la faja ferroviaria. Corresponde al tramo comprendido entre el Acceso Norte a Coronel y la localidad de Cerro Alto, con una extensión aproximada de 89 km. El trazado de la Ruta Concesionada, se desarrolla a través de las comunas de Coronel, Lota, Arauco, Curanilahue, y Los Álamos.

**Año Calendario:** Período de 12 meses que se inicia el 1 de enero y termina el día 31 de diciembre.

**Área de Servicios Complementarios:** Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el contrato de concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos para el Fisco, especialmente para tal efecto por la Sociedad Concesionaria.

**Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.

**Bases de Licitación:** Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con el que se hace el llamado a licitación y que forman parte del contrato de concesión.

**Conservación y Mantención:** Reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario o preexistentes en el área de la concesión, con el propósito que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales en el área de concesión. Los trabajos de conservación de la vía se dividen principalmente en tres tipos: rutinaria, periódica y diferida; las cuales se describen en forma general a continuación:

- a) Conservación Rutinaria, esta se debe realizar durante un año calendario y las veces que sea necesario. (Desmalezamiento, poda árboles, limpieza del Sistema de saneamiento, etc.).
- b) Conservación Periódica. Son las Acciones que se realizan con anticipación y se refiere a reparación de la infraestructura, tales como recebos carpeta granular, sellos asfálticos, etc.
- c) Conservación Diferida. Reponer los niveles de servicios de la obra, carpeta de rodado, puentes, estructuras como pasarelas, etc.

**Contrato de Concesión de Obra Pública:** Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes

Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo.

**Explotación:** Se entenderá por explotación de la obra los siguientes conceptos: operación de las obras e instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; conservación o Mantenimiento de las obras o instalaciones; prestación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión; cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.

**Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil.

**Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N°900, de 1996.

**Mes Calendario:** Cada uno de los 12 tramos de 28, 29, 30 y/o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

**MINSAL:** Ministerio de Salud.

**MINTRATEL:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

**Proyectos de Ingeniería de Detalle:** Son los proyectos de ingeniería que le corresponde desarrollar al Concesionario para completar los Estudios Referenciales entregados por el MOP o el Anteproyecto Alternativo presentado por el Licitante o Grupo Licitante en la Oferta Técnica. Éstos deberán someterse a la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de su respectiva aprobación.

**Punto de Cobro:** El lugar físico de la Ruta en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

**Reglamento de Servicio de la Obra (RSO):** 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 y explotará el Concesionario.

**Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios.

**Servicios Especiales Obligatorios:** Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. La prestación de estos servicios tiene un carácter de gratuitos.

**Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del contrato de concesión y del Artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

**Sociedad Concesionaria:** Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A.

**Tarifa:** Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión.

**Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo, o entre el 1 de Abril y el 30 de Junio, o entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre, o entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre de cada año.

**Recuperación del Estándar:** Se refiere al proyecto de camino destinado principalmente a recuperar su pavimento o a recuperar estructuras como puentes y otras. En muchos casos obliga a rectificaciones de trazado y plataforma, producto de la necesidad de lograr una velocidad de proyecto homogénea.

## 1.2 NORMAS GENERALES

### 1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. y aprobado por el MOP, el que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. 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 de acuerdo a lo indicado a las Bases de Licitación y las indicaciones del artículo N°57 del Reglamento de la Ley de Concesiones.

### 1.2.2 DESTINATARIO

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

### 1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el área de concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los Servicios Básicos y Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Ver Anexo 2  
En este ámbito el Reglamento de Servicio de la Obra es un documento de conocimiento público y estará a disposición de los clientes y usuarios del Sistema.

### 1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo ser autorizada por la Inspección Fiscal de acuerdo a razones justificadas.

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la Puesta en Servicio Provisoria de parte o el total de la obra, en adelante.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la Sociedad Concesionaria a la Inspección Fiscal o propuestas por ésta a la Concesionaria y aceptadas por ella. Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por la Inspección Fiscal de Explotación.

### **1.2.5 VIGENCIA**

Este Reglamento de Servicio rige una vez aprobado por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra provisoria de cualquiera de los tramos concesionados y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que se estipulan en las Bases de Licitación.

### **1.2.6 LOCALIZACION DEL REGLAMENTO**

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra y su Extracto estarán disponibles en las oficinas del concesionario, plazas de peaje, plazas de pesaje y oficinas de la inspección fiscal, y será exhibido a toda persona que lo solicite. Además se encontrará disponible en la WEB [www.ruta-160.cl](http://www.ruta-160.cl).

### **1.2.7 DEL MARCO JURIDICO**

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

- Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la obra pública fiscal “Ruta 160 tramo Tres pinos – Acceso Norte a Coronel”.
- Oferta Técnica y Económica presentadas por el Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo MOP N° 411 de fecha 27 de Junio del 2008 publicado en el Diario Oficial, que adjudicó el contrato.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS MOP N°956 de 1997.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Convenios complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

#### **Reglamentos:**

- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo al artículo 67 de la Ley 16.744

#### **Otros Documentos:**

- Plan de Gestión de Tráfico durante la Etapa de Explotación

- Procedimiento de Señalización Provisoria en la Vía
- Plan de Contingencia Durante la Etapa de Explotación
- Plan de Prevención de Riesgos en Etapa de Explotación
- Plan de Atención en Plazas de Peaje de Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160.
- Plan y Programa de Conservación Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160.

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

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

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., tiene como objetivo la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Ruta 160 Tramo Tres Pinos - Acceso Norte a Coronel, mediante el Sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 41ª notaría de Santiago de Don Félix Jara Cadot con fecha 22 de octubre de 2008.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs.50903 N° 35127 correspondiente al año 2008 y publicado en el diario oficial N° 39.208 de fecha lunes 10 de Noviembre de 2008.

Los datos comerciales son los siguientes:

Razón Social : Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A.  
RUT : 76.039.865-9  
Giro : Obras de Ingeniería  
Dirección : Avda. Apoquindo 4499 piso 14, Las Condes, Santiago  
Teléfono : 02-7515100

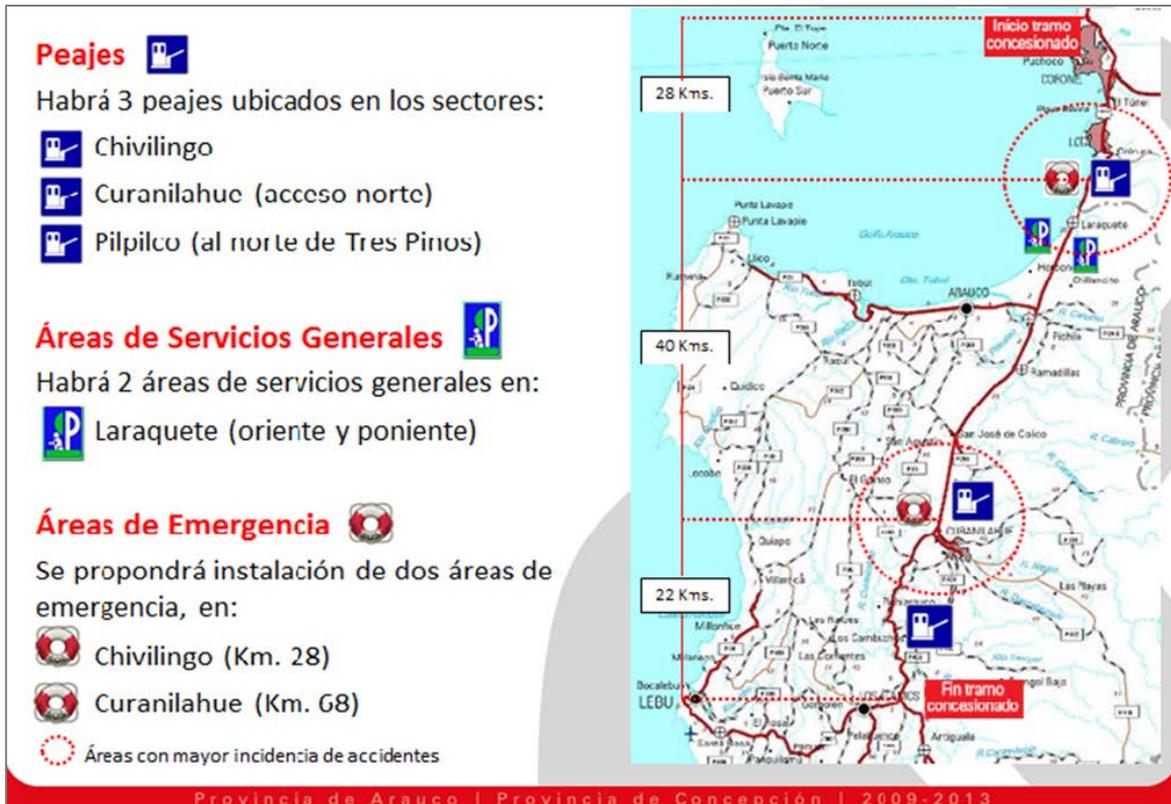
En el Anexo N° 1 se adjunta copia de información comercial sobre la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., vigente al momento de aprobación del presente reglamento.

### **1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

El Proyecto denominado “Ruta 160, Tramo Tres Pinos - Acceso Norte a Coronel” ha sido considerado por el Ministerio de Obras Públicas como parte de su política tendiente a mejorar la infraestructura vial existente en el país, que tiene por objetivo potenciar las rutas asociadas a zonas productivas, entre las cuales se encuentra la Ruta 160 en la VIII Región, elevando los estándares de servicio de la ruta actual. Éste se emplaza en la Provincia de Concepción, VIIIª Región, desarrollando su trazado a través de las Comunas de Coronel, Lota, Arauco,

Curanilahue y Los Álamos con una longitud aproximada de 90 km entre el acceso Norte a Coronel y la localidad de Cerro Alto.

Existen tres plazas de peaje, ubicadas en Chivilingo (Dm 42+100), Curanilahue (Dm 81+300) y Pilpilco (Dm 98+800), en las cuales el cobro se efectuará tanto en forma manual en primera instancia como por telepeaje posteriormente, además cuenta con una estación de pesaje (Dm 52+850) ubicada en Horcones, comuna de Arauco. Ver Fig. N°1.



Para los 90 kilómetros de concesión existen: 27 enlaces y atravesos a desnivel, 9 puentes viales nuevos, 21 pasarelas y 12 kilómetros de calles de servicio. Para la Seguridad Vial y Peatonal la Ruta contará con luminarias, 67 paraderos peatonales, 72 teléfonos SOS y demarcación vial.

El proyecto considera obras de mejoramiento, rehabilitación y mantenimiento de la Ruta 160, aumentando considerablemente los niveles de servicio que presenta en la actualidad. Éste pretende regularizar el perfil de la ruta en calzada de dos pistas por sentido, bermas en ambos costados, además de obras tales como: mejoramiento de estructuras existentes y construcción de otras nuevas, nuevos enlaces e intersecciones viales, obras de saneamiento, señalización y seguridad vial, iluminación, paraderos, calles de servicio de longitudes parciales.

## **2 DEL USUARIO**

### **2.1 DERECHO DEL USUARIO**

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

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario, 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.

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

La Sociedad Concesionaria está autorizada a prestar Servicios Complementarios de acuerdo al contrato de concesión artículo 1.10.9.3 de las BALI, por lo que el usuario tiene derecho a recibir estas prestaciones pagando el precio respectivo.

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

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que el concesionario vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

Este derecho a seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje.
- Los Servicios Obligatorios que se refieren las Bases de Licitación.
- Cumplimiento de Manual de Seguridad Vial y Manual de Procedimiento de Accidentes y emergencias en el tramo de la Concesión.

El Usuario podría ser informado a través de los siguientes medios, Pagina Web, redes sociales, radioemisoras, señalización vial, volantes.

#### **2.1.4 DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO**

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 los servicios que éste presta, en la medida y calidad establecidas en las Bases de Licitación pudiendo reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

Para cumplir con los estándares de Conservación establecido en las Bases de Licitación. La Concesionaria debe mantener en todo momento y a lo largo de todo el período de la Concesión los siguientes niveles o umbrales de servicio para cada actividad o trabajo de Conservación:

- **Conservación de Pavimentos**

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en el acápite 2.4.2.2. Indicadores de Pavimentos, el Concesionario debe mantener el estado de los pavimentos dentro de los valores que se indican en las Tablas 2 a la 4 del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160, durante todo el período de explotación de la concesión.

- **Conservación Obras Anexas**

El programa de mantenimiento se extenderá a todo lo que esté comprendido dentro del área de la concesión, incluyendo las instalaciones y servicios anexos al camino, como plaza de peaje, y centro de controles de peaje suministrados por la Concesionaria, sus servicios, casetas telefónicas, y áreas de control y las áreas de emergencia, según corresponda.

- **Conservación de Puentes y Estructuras**

Corresponde a la Concesionaria la Conservación de los Puentes, Viaductos, estructuras a desnivel, Atravesos, etc. localizados dentro del área de Concesión sean estos construidos por la concesionaria o los entregados por el MOP como parte de la Infraestructura preexistente.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en el acápite 2.4.2.4. La Concesionaria debe mantener el estado de los Puentes y Estructura de acuerdo a lo indicado en Tabla 5, del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160.

Para el caso de los puentes, su cauce a lo menos 100 metros aguas arriba y abajo debe asegurar un escurrimiento adecuado, libre de elementos que pueden alterarlo y poner en peligro la estructura y accesos, las cepas y estribos no deben mostrar socavación ni materiales acumulados.

- **Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento**

De acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación en el punto 2.4.2.5. La Sociedad Concesionaria debe mantener en óptimas condiciones todos los elementos y dispositivos que forman parte del drenaje y saneamiento del área de concesión, limpiando los elementos según lo indicado en Tabla 6, del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160.

- **Conservación del Sistema de Iluminación.**

La Sociedad Concesionaria deberá proveer y mantener en buen estado todos los elementos que sean parte de la iluminación del área de concesión. Además velará porque todo el sistema de iluminación, y sus elementos asociados, de las obras de la concesión esté en buen estado durante todo el período de concesión.

La Concesionaria deberá mantener la iluminación mínima para garantizar la visibilidad y seguridad de peatones y flujo vehicular en todos los sectores y lugares como intersecciones a nivel, en las intersecciones a desnivel (enlaces y/o atravesos, tanto en la vía principal como en la secundaria), en las zonas de pasarelas peatonales, en las áreas de atención de emergencias, en las áreas de control y de descanso, plaza de pesajes, plazas de peajes y en los paraderos, entre otros.

- **Conservación de Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación.**

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en el acápite 2.4.2.7. La Concesionaria debe mantener el estado de los elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación de acuerdo a lo que se indica en la Tabla 7, del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160.

- **Conservación de Obras de Paisajismo**

La Sociedad concesionaria deberá mantener todas las áreas verdes y jardines definidos en el proyecto de paisajismo de acuerdo a lo indicado en el artículo 2.2.2.12 de la BALI.

Dentro de las funciones de mantención están consideradas las siguientes actividades:

- Poda de árboles.
- Desmalezamiento.
- Corte y riego de las distintas especies arbóreas o arbustivas.
- Replantación de especies deterioradas.
- Retiro de excedentes
- y todas las actividades de mantención que tengan relación con las áreas verdes, zonas de juego, obras artísticas construidas por el MOP, iluminación, ornato etc.

- **Conservación de la Faja**

La Sociedad Concesionaria deberá realizar la eliminación selectiva de vegetación existente dentro de la faja vial. La limpieza comprende además la eliminación de ramaje aéreo y el retiro de cualquier desecho, escombros u otro material en desuso que se encuentre dentro del área de concesión, cualquiera sea su procedencia.

Los principales factores que se deben considerar para definir los requerimientos de mantenimiento de acuerdo a lo indicado en Tabla N°8, del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160.

- **Retiro De basuras y Desechos**

- De la Faja fiscal

La faja vial debe mantenerse, siempre, libre de todo material extraño que atente contra la estética general de la obra, realizando los trabajos necesarios para quitarlos.

La remoción de basuras y desechos incluye también aquellos que se encuentran obstruyendo los sistemas de evacuación de aguas de la plataforma del camino.

- De los Servicios Generales

La concesionaria deberá mantener el aseo y la perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios Complementarios y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Esta actividad consistirá como mínimo en programación mostrada en la Tabla N°9, del Plan de Conservación Sociedad Concesionaria ruta 160.

- **Conservación de Pasarelas Peatonales**

El concesionario será el responsable de mantener en buen estado todas las pasarelas peatonales que cruzan las vías pertenecientes a la concesión, sean estas nuevas o existentes. Además debe preocuparse de mantener la iluminación de éstas.

- **Otros**

Sin perjuicio de la inspección técnica que la Sociedad concesionaria establezca para vigilar el estado de las obras de acuerdo con el plan de conservación, el Inspector Fiscal comprobará periódicamente dicho estado y podrá solicitar a la sociedad Concesionaria la ejecución de reparaciones, sustituciones de elementos deteriorados, envejecidos o fatigados, y otras obras adicionales de conservación.

Para mantener el camino en forma tal que en todo momento y a lo largo de todo el período de concesión, cumpliendo con los niveles de servicio antes mencionados, exige de parte del concesionario la ejecución de una serie de operaciones y obras. Estas actividades de conservación, a su vez, pueden ser clasificadas en tres grupos: rutinarias, periódicas y diferidas; las cuales están descritas en forma general en glosario de este documento.

### **2.1.5 DERECHO A INFORMACION**

El usuario tiene derecho a:

- Obtener toda la información que sea de carácter público del Contrato de Concesión
- Recibir información general sobre los servicios que presta la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., de manera de utilizarlos integralmente.
- A ser informado en forma clara y oportuna a través de los medios disponibles respecto de las variables que puedan afectar las condiciones de seguridad en la ruta y con la cual éste pueda prever posibles riesgos y molestias
- Conocer con la debida antelación, de acuerdo a lo mencionado en las Bases de Licitación, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- Conocer los servicios comerciales que se ofrecen si los hubiere, la ubicación de las áreas de emergencia y de los puntos de cobro.
- Publicación y disposición gratuita del Presente Reglamento de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

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

El usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

### **2.1.7 DERECHO A RESPUESTA**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., a sus consultas, preguntas o requerimientos.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. respuesta a un reclamo por medio del Libro de Sugerencias y Reclamos en un plazo de 5 días hábiles, tal como se indican en el numeral 1.10.11 de las Bases de Licitación.

### **2.1.8 DERECHO A RECLAMO**

El usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. las quejas, reclamos, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal. Se mantendrá en todo momento a disposición de los usuarios un Libro de Sugerencias y Reclamos. Adicionalmente se dispondrá de un sistema de reclamos vía internet. Los libros de reclamos estarán disponibles en las plazas de peaje, plazas de pesaje, edificio corporativo. En las Areas de Atención de Emergencia se utilizará el libro destinado para cada plaza de peaje ya que las instalaciones se encuentran en el mismo punto.

### **2.1.9 DERECHO A SUGERENCIAS**

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario. Las respuestas a las sugerencias serán tratadas según se indican las Bases de

Licitación en su numeral 1.10.11. Los libros de sugerencias estarán disponibles en las plazas de peaje y en las áreas de atención de emergencias y descanso.

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

La asistencia caminera es el trabajo que realizarán las cuadrillas de vigilancia vial, equipos de emergencias, Centro de Operaciones de Tráfico (COT) al encontrarse frente a incidentes que involucren a los usuarios, los que dispondrán de todos los medios necesarios para asistir la emergencia detectada.

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

- Retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas
- En caso de ocurrir un accidente en el área de Concesión, la Sociedad Concesionaria Ruta 160 puede entregar atención de emergencia primaria bajo coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados

El servicio de retiro de vehículos es hasta el Área de Servicios más cercana, salvo acuerdo con el usuario para ser trasladado a un lugar fuera del área de concesión siempre y cuando esta se encuentre más cercana que el área de servicios que le correspondería.

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

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos debidamente comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia directa del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario. Sin perjuicio de lo anterior el usuario podrá recurrir a instancias de conformidad con la legislación vigente.

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. sólo será responsable de los daños directos que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a la falta de cuidado o diligencia de la Sociedad Concesionaria, producto de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las vías, ejecución en ellas de obras de construcción o mantención u otros actos que le sean imputables, en función al “Plan de conservación y Programa anual de conservación” aprobado por el MOP.

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **2.2.1 OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE**

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. tiene derecho a cobrar en las plazas de peaje u otras instalaciones destinadas para labores competentes con la explotación de la concesión, la cual le da derecho al uso de los Servicios.

En caso que no cumpla con el pago de su tarifa o peaje, el concesionario podrá cobrarlo judicialmente, de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°42 de la Ley de Concesiones.

### **2.2.2 OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

En caso que éstos sean utilizados, el usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

### **2.2.3 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.

### **2.2.4 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 su ausencia 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.

### **2.2.5 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.

“Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación. Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a:

- Botar basura en lugares habilitados dentro de los límites del área de la concesión

- Conducir vehículos respetando los límites de velocidad establecidos
- Respetar la normativa de tránsito vigente
- Asegurar el correcto estado de mantenimiento mecánico de su vehículo
- Contar con el combustible necesario para terminar el viaje
- Transitar sólo por vías habilitadas
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria Ruta 160
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del área concesionada
- Detenerse sólo en los lugares habilitados
- Informar en forma inmediata cualquier incidencia que le involucre directa o indirectamente
- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto

#### **2.2.6 OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE**

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad, la de sus pasajeros y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito y la señalización especial que se pueda instalar en la vía concesionada.

“El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria Ruta 160 utilice para una adecuada gestión del tráfico. El Usuario debe por tanto conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acciones negligentes tales como: conducción bajo efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones de tránsito del momento; conducción irresponsable ya sea por maniobra riesgosas, temerarias o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector, entre otras”

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

El Usuario en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil deberá pagar a la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., los daños y perjuicios que ocasione a la obra y sus instalaciones con motivo de sus actuaciones imputables en el uso de la obra y sus servicios.

#### **2.2.8 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. Así mismo, los propietarios de predios adyacentes a la concesión deberán pagar los daños que causen a terceros con ocasión de labores en sus predios que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios de la ruta.

## **2.2.9 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, de la Inspección Fiscal o asesoría o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

## **2.2.10 OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS**

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

## **2.3 DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**

### **2.3.1 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

Los requerimientos de los usuarios tanto de asistencia como de información general, serán atendidos por la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A a través del Centro de Operaciones de Tráfico (COT), el que atenderá en forma permanente e ininterrumpida las 24 hrs del día, todos los días del año. Dependiendo de la información solicitada la respuesta podrá ser inmediata o diferida en el tiempo.

Para satisfacer los requerimientos de información los usuarios, el Sistema para Atención de los usuarios determinado por la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A dispone de los canales de atención: vía telefónica, escrita (libro de Sugerencias y Reclamos) vía WEB.

A continuación se detallan los horarios y lugares donde se pueden dirigir los usuarios para obtener la información requerida:

#### **CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Números: 041-2260160

Disponible 24 horas al día, todos los días del año

Forma de Acceso: Postes SOS, teléfonos fijos, teléfonos celulares de todas las compañías

#### **CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA (LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS)**

Ubicación en las Plazas de Peaje, Plaza de Pesaje, Edificio Corporativo

Disponible 24 horas al día, todos los días del año

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

#### **CANAL DE ATENCIÓN VIA WEB**

Dirección electrónica [www.ruta-160.cl](http://www.ruta-160.cl)

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

Forma de acceso ingreso a web con la dirección antes señalada y verificar la información actualizada publicada. Si la información requerida no está disponible el usuario debe ingresar al link denominado contacto @acciona-ruta160.cl y realizar su consulta, reclamo o sugerencia.

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

Ubicación: km 41900 Ruta 160

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

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

### 2.3.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deben comunicarse con la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a alguno de los edificios de la Sociedad Concesionaria o a las Áreas de Servicios.
- Telefónicamente: marcando los números de Emergencia 041-2260161 y 041-2260162, lo que dependiendo de la situación activarán los protocolos de Asistencia del COT, en caso de ser necesario.
- Utilizando los postes S.O.S. ubicados a lo largo de toda el área de Concesión instalados a lo largo ruta cada 2 Km por ambos costados.

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

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

Nota: Aclarar que la ausencia de esta información no altera la obligación de la Sociedad Concesionaria de prestar el servicio.

### 2.3.3 SERVICIO ESPECIALES OBLIGATORIOS

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios, todos aquellos servicios, que están comprometidos en las Bases de Licitación (Área de Servicios Generales, Área de Atención de Emergencias, Teléfonos de Emergencias, Control de Pesos en la Ruta)

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 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 será informada oportunamente a los usuarios a través de los canales de comunicación definidos en el Programa de Información a los usuarios y de los centros de Información a los usuarios.

Dentro de los Servicios Especiales Obligatorios están contenidos los siguientes alcances:

- Mantenimiento expedito del tránsito, salvo en caso fortuito o fuerza mayor o por instrucción de Carabineros u otra autoridad u organismo estatal.
- Evaluación de instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico, los que podrán ser detectados por usuarios, y/o Móvil de patrullaje permanente en la vía.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia y/o coordinación en forma conjunta con el SAMU, ONEMI REGIONAL, Carabineros, CONAF y Bomberos.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita y oportuna, con medios adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Para cumplir con estas labores o servicio se podrá contratar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos o su competencia previa autorización y visto bueno del Inspector Fiscal de Explotación y según lo permita el contrato de concesión.

En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de servicios generales y atención de Emergencias u otro lugar dentro del área de concesión. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio, talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidente la prestación de los servicios indicados, actuarán bajo la coordinación de Carabineros, Bomberos y CONAF, ONEMI REGIONAL o a requerimientos de estos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas en un accidente y que presenten lesiones leves podrán ser trasladadas al centro asistencial más cercano según lo dispongan los paramédicos de la Ambulancia que llegue al lugar del accidente. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados.

### **2.3.4 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN**

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

- Personalmente: concurriendo a alguna de las oficinas del Centro de atención de usuarios que dispone la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención de usuarios fonos 041-2260161 y 041-2260162 o bien a través de los Postes S.O.S
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Operación al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Ruta 160, debidamente firmada.

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

- Tipo de Asistencia Requerida
- Lugar en que se requiere la asistencia
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida.

### **2.3.5 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 Oficinas Comerciales.
- Localización de Áreas de Servicios Generales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio de la Obra, planes y programas, contrato de concesión. Información de carácter público de la Concesión.

Dependiendo de la solicitud realizada por el usuario se activarán los canales de respuesta.

## **2.4 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS**

### **2.4.1 VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.**

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito y normativa aplicable a la Ley Caminos.

### **2.4.2 VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION**

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Sociedad Concesionaria. Esta comunicación deberá ser presentada con anterioridad en las oficinas de la concesionaria.

- Vehículos con sobre peso conforme a ley 18290 art 57, Res DV N° 95
- Vehículos con sobre tamaño conforme a ley 18290 art 57, Res DV N° 95
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas y normativas MOP DS 298 y 198 y su modificado año 94 y 2000 sobre transporte de materiales peligrosos.

Se entiende por vehículos sobre dimensionados todos aquellos transportes de equipos, que por su dimensión sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito, entre estos se encuentran la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancía cuya

altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la autovía, Vehículos con peso superior a 45 toneladas” obras a desnivel, etc.

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo mencionado en párrafo anterior y circule por las obras o ruta en operación, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de las obras de concesión, y a los usuarios o a terceros. Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente con información falseada o que no corresponde a las características aprobadas en la autorización, será responsable por haber infringido la norma de circulación de caminos.

#### **2.4.3 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.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- 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.

#### **2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION**

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

- 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.
- 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.
- Ley de Caminos.
- Ley N° 18.290, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.

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

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

## **2.4.5 CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES**

### **2.4.5.1 Vehículos con sobre peso**

Los vehículos con sobre peso no podrán transitar por la ruta concesionada, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito a la Sociedad Concesionaria. El derecho de Pago es en función de la forma y plaza establecido en las Bases de Licitación.

### **2.4.5.2 Vehículos con sobre tamaño**

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y la Sociedad Concesionaria.

En el caso que los usuarios produzcan daños a sus instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

### **2.4.5.3 Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas**

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en las normativas vigentes, de acuerdo al Decreto N°298 del 21-11-94. En el caso que se produzcan daños en las instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

## **2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS**

Los usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten. Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de

concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios provocados por los usuarios salvo los casos derivados de las propias autorizaciones expedidas por el MOP a través del Inspector Fiscal de Explotación.

## **2.5 ÁREAS DE SERVICIO GENERALES**

El Concesionario con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de cada Área de Servicios General que habilite, de acuerdo a lo establecido en el contrato de Concesión.

Las Áreas de Servicio Generales el concesionario las deberá mantener en funcionamiento en forma permanente las 24 horas del día, durante todo el año, en perfectas condiciones de limpieza e higiene y con personal a cargo.

El Concesionario se reserva el derecho de admisión o permanencia, en las Áreas de Servicio, de aquellos usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros o alguna autoridad competente.

En el caso que los usuarios de las Áreas de Servicios Generales produzcan daños a sus instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

Las áreas de servicios deberán estar dotadas con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica para los usuarios. Los servicios higiénicos deberán incluir lavamanos, urinarios, WC y duchas en la cantidad que sea determinada en el estudio del proyecto definitivo, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Proyecto, numeral 2.2.2.16.

## **2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

### **2.6.1 PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA**

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de fuerza mayor y/o inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por eventos meteorológicos extremos tales como: lluvias intensas, hielo en la calzada, neblina, fuertes vientos, granizos, tromba marina, etc.
- Detención por incendios forestales o quemas aledañas a la ruta.
- Detención por paralización del tránsito, accidente o por instrucciones del Concesionario y/o Carabineros de Chile.

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

### **2.6.2 INMOVILIZACION FORZOSA POR FALLA MECÁNICA**

En caso de detención 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 el vehículo no pueda salir de su problema mecánico el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el “Procedimiento para Solicitar Asistencia” del Capítulo 2.3.4 de este reglamento, este aviso inicia automáticamente la activación de las medidas de seguridad previstas para estos caso problema mecánico, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia.

El Concesionario una vez tenga conocimiento de la situación activará, en forma inmediata, el despacho de personal vial necesario para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr remover el vehículo hasta un lugar seguro.

### **2.6.3 INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO**

En caso de paralización 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 estacione un vehículo de asistencia en ruta detrás de él.

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad.

### **2.6.4 PROHIBICION DE DETENCION**

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 y se deberán encender las luces de estacionamiento mientras dure la detención, la cual deberá ser por el menor tiempo posible y tomando todas las medidas de seguridad tanto personales como viales”.

### **2.6.5 PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO**

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada. Los usuarios solamente podrán estacionar en el Área de Servicios Generales.

### **2.6.6 PROHIBICION DECIRCULACIÓN PEATONAL**

Se prohíbe la circulación de peatones y vehículos no autorizados, por la calzada y bermas. Excepcionalmente, se permitirá la circulación de peatones por las bermas, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

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

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello y en caso de emergencia. El lugar destinado para ello es la plaza de pesaje ubicada en la localidad de horcones Km 52.850. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal vial de la Sociedad Concesionaria y Carabineros, tomando todas las medidas de seguridad vial, según las condiciones del entorno.

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

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 lo establecido en el Manual de Seguridad Vial el cual está basado en el Capítulo N°5 del Manual de Señalización de Tránsito, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en su versión vigente a la fecha de los trabajos. Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

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

### **2.6.9 PUBLICIDAD VIAL**

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N°38 del D.F.L N°850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos, Decreto Supremo MOP N° 1319 del 12.09.77, publicado en el Diario Oficial el 25 de Octubre de 1977 o cualquier otra normativa vigente en el tiempo.

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

### **2.7.1 LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

De acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación artículo 1.10.11 la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. mantiene un sistema para que el usuario estampe sus sugerencias y reclamos a través de los siguientes medios:

- Un libro de sugerencias y reclamos,
- Un sistema de reclamos vía Internet

La existencia y ubicación de dichos libros y del sistema de reclamos será difundida y publicitada por la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A a partir del Plan del Programa de Información a los usuarios.

Una vez estampado el reclamo o sugerencia la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. deberá dar respuesta al usuario dentro de un plazo de 5 días.

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

Este libro estará, disponible en el Centro de Atención de Clientes ubicado en el Edificio Corporativo de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160, en las plazas de peaje de Curanilahue y Pilpilco y en las Áreas de Servicios Generales.

Los libros de reclamos y sugerencias serán foliados y triplicado, debiendo el Concesionario entregar una copia timbrada al usuario.

Respecto al sistema de Reclamos vía Internet, en la Página web [www.ruta-160.cl](http://www.ruta-160.cl) se encontrará un link que permitirá al usuario realizar sus reclamos y sugerencias.

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

La respuesta a los reclamo y sugerencia la podrá hacer el Concesionario al usuario por algún medio, si es por escrito por Libro de Sugerencias y Reclamos deberá ser en un el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación.

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

El Reclamo o Sugerencia al Ministerio de Obras Públicas, puede ser vía telefónica al 449 70 00, presencial en la Oficina de Información y Atención al Cliente SIAC ubicada en Merced 753, piso 5, o de manera escrita por Correos de Chile o por mediante el sitio web [www.concesiones.cl](http://www.concesiones.cl) en la sección de Información y Atención Ciudadana ex Oficina de Información Reclamo y Sugerencia OIRS.

### **3 DEL CONCESIONARIO**

#### **3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar el peaje o tarifa al usuario por circular en la obra vial de acuerdo a Bases de Licitación u otro documento que forme parte de este alcance. Lo anterior como retribución por el servicio básico que presta al usuario.

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar, solo si, son efectivamente utilizados por los usuarios debidamente informados de sus costos y alcances del servicio.

##### **3.1.3 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.

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

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

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

En el caso que los usuarios ocasionen daño o perjuicio a la obra de la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160, este hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

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

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., está autorizada para cobrar. La Concesionaria puede exigir el pago de la tarifa por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular, al efecto, las denuncias correspondientes y cobrar judicialmente el pago de la tarifa o peaje

conforme a la Ley de Concesiones Decreto Mop N° 900 Artículo N° 42 y los procedimientos de cobro que establece la Ley de Tránsito N° 18.290 en su Artículo N° 4.

Del pago del peaje establecido no está eximido ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole, sin perjuicio de ello, la Concesionaria podría establecer sistemas de paso, cobro y pago especiales con los servicios de utilidad pública que lo requieran.

### **3.1.7 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO**

- Cuando el Concesionario, como consecuencia de la realización de los trabajos de conservación, prevea una alteración temporal en el nivel de servicio prestado, deberá comunicarlo por escrito al Inspector Fiscal con la finalidad de contar con su autorización a lo menos con 15 días de anticipación al hecho e informar debidamente a los usuarios.
- En situaciones temporales por emergencia o fuerza mayor que dificulten o impidan el libre tránsito es posible suspender temporalmente el servicio, estas circunstancias deberán ser informadas oportunamente a los Usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de esperar su rehabilitación.
- Según el Artículo 26° de la Ley y Reglamento de Concesiones  
Quedará temporalmente suspendida la concesión:
  - 1.- En el caso de guerra externa, conmoción interior o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio;
  - 2.- Cuando se produzca una destrucción parcial de las obras o de sus elementos, de modo que se haga inviable su utilización por un período de tiempo, y
  - 3.- Por cualquier otra causa que las bases de licitación establezcan.

## **3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

### **3.2.1 OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO**

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. está obligada a prestar el servicio básico, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

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

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

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

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, en las condiciones y características autorizadas por el MOP.

### **3.2.3 OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS**

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

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, sujeta a todas las disposiciones legales vigentes.

La Sociedad Concesionaria es la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes y deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto. Para estos efectos deberá disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna. Esta vigilancia permanecerá centralizada en las Áreas de Servicios Especiales Obligatorios ubicadas según se detalla en el artículo 2.3.3 de las presentes Bases de Licitación.

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

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el contrato de concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión, como también aquellos servicios complementarios que estén autorizados a otorgar. En tales casos:

#### **Congestión Vehicular.**

En todo momento, la Sociedad Concesionaria deberá mantener expedita la circulación a través de la vía y puntos de cobro. Si temporalmente, por motivos de emergencia o fuerza mayor, se impide o se dificulta el tránsito, la Sociedad Concesionaria deberá informar oportunamente a los usuarios sobre dicha situación, de forma tal que éstos puedan esperar su rehabilitación. La Sociedad Concesionaria deberá instalar letreros en todos los accesos que corresponda y reorganizar el flujo.

#### **Medidas de Seguridad y Control**

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, sujeta a todas las disposiciones legales vigentes.

La Sociedad Concesionaria es la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes y deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto. Para estos efectos deberá disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna. Esta vigilancia permanecerá centralizada en las Áreas de Servicios Especiales Obligatorios ubicadas según se detalla en el artículo 2.3.3 de las presentes Bases de Licitación.

#### **Mantenimiento del tránsito durante la explotación de la concesión.**

La Sociedad Concesionaria estará obligada a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación y tomar las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito.

En caso de que se deba suspenderse el tránsito por situaciones de emergencia en el camino o porque las condiciones topográficas del sector impiden la ejecución de desvíos, la Sociedad Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible.

#### **Señalización de Mantenimiento.**

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación, 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. Deberá tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización según las normas vigentes de la Dirección de Vialidad. En particular, la señalización se deberá ajustar a la reglamentación vigente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

**La realización de trabajos de conservación será informada por mensajería radial, señales verticales, redes sociales.**

### **3.2.5 OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a entregar la información de condición u operación de la ruta 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, redes sociales u otros medios.

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

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público. Cumpliendo con lo anterior la Sociedad Concesionaria ha elaborado un programa de capacitación que contempla formación en estos aspectos.

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

El Concesionario está obligado a dar asistencia caminera al usuario en los términos estipulados en el 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.

### **3.2.8 OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS**

De acuerdo artículo 1.13.7 de las Bases de Licitación, el Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la siguiente página WEB: [www.ruta-160.cl](http://www.ruta-160.cl) y en la Oficina de Atención a Usuarios, además de las consultas telefónicas que los usuarios puedan hacer.

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

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. deberá recibir, registrar, tramitar y/o contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios por los diversos medios establecidos libros de reclamos y página web.

El Concesionario deberá dar curso y/o respuesta a las solicitudes del usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución, en la medida sean parte o estén en el alcance del contrato concesionado en el plazo de 5 días según las condiciones señaladas en las Bases de Licitación en el art 1.10.1.

### **3.2.10 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.

### **3.2.11 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION**

El Concesionario esta obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la obra vial, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir en lo posible, las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

El Concesionario debe mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de Servicios Generales, servicios complementarios, y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión.

La Sociedad concesionaria deberá mantener todas las áreas verdes y jardines definidos en el proyecto de paisajismo de acuerdo a lo indicado en el artículo 2.2.2.12 de la BALI.

### **3.2.12 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, Dentro de la normativa legal vigente se encuentra:

Ley / Decreto Materia:

- Ley N° 16744: Seguro Social Obligatorio Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Art. 66 BIS de la Ley 16.744.
- Ley N° 20.123. Régimen de Subcontratación y Trabajos en Empresa de Servicios Transitorios.

- Ley N° 18.290: Ley de Tránsito.
- Decreto Supremo N° 594: Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de Trabajo.
- Ley N° 19.300, Bases Generales de Medio Ambiente.
- Decreto Supremo N° 40: Reglamento Sobre Prevención de Riesgos Profesionales.
- Decreto Supremo N° 54: Constitución y Funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- DFL 725: Código Sanitario.
- DFL 1: Código del Trabajo.
- Circular N° 2345 Procedimiento accidentes Graves y Fatales.
- Bases de Licitación Concesión Ruta 160, Tramo Tres Pinos – Acceso Norte a Coronel.

### **3.3 ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta, de modo de cumplir con el numeral 2.4.3.1 de las Bases de Licitación.

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

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

El Concesionario, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de cada plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra y, mediante anuncios, las pistas correspondientes a pago de peaje manual y pago de peaje electrónico. Además se deberá indicar que “todo vehículo paga peaje”.

Las plazas de peaje deberán 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.

Cada pista de cobro indicara el tipo de sistema de cobro de que dispone y el tipo de vehículos que puede atender. Todas tendrán un semáforo para indicar si la pista está servicio o no. El color rojo indicara pista fuera de servicio y el color verde indica pista en servicio.

#### **3.4.2 INFORMACIÓN DE LA TARIFA**

De acuerdo a lo indicado en el Artículo 1.13.7 de las Bali:

Las tarifas normales deberán ser de público conocimiento, y serán informadas por el concesionario, al menos con 20 días de anticipación a su aplicación, al Ministerio de Obras

Públicas y con 15 días de anticipación a los usuarios en forma destacada, a través de medios de prensa escritos (en al menos uno de circulación nacional y otro(s) de circulación de la región del proyecto) y letreros en los lugares y por los plazos definidos por el Inspector Fiscal.

Las tarifas son las que están autorizadas a cobrar el Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión.

### **3.4.3 SISTEMAS DE COBRO**

El sistema de cobro de peajes será un sistema integral de telepeaje y cobro manual, en conformidad con las bases de licitación. El sistema de peaje considera, para cada sentido, un sistema de cobro manual y uno electrónico. El sistema de cobro manual está diseñado para enfrentar las condiciones de congestión bajo un nivel de servicio superior al estipulado en las bases de licitación. Las pistas exteriores (una pista por sentido) corresponden a pistas bajo cobro por telepeaje. El caso del paso por peaje manual considera, por supuesto, la detención y entrada al sistema de espera – atención. En el caso del paso por pista bajo cobro por telepeaje, la interferencia con el tráfico es a través de una disminución de velocidad producto de un aparato detector de TAG previo al paso por una barrera y de eventuales cambios de pistas de los vehículos, los que ocurrirían antes de arribar al peaje, producto de la forma de pago que adoptará el conductor de cada vehículo y de la posibilidad de tener que cambiar de pista al ser el conductor avisado debido a presencia de algún problema en su dispositivo, gestión y/o inconveniente comercial, etc.

### **3.4.4 HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE**

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

### **3.4.5 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.

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios que proporciona la Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A., en la medida y calidad que establece las Bases de Licitación. A mayor abundamiento, el Usuario tiene derecho a recibir un trato cortés y deferente al requerir los servicios que brinda la Concesión.

Con respecto a la calidad y nivel de servicio, la Sociedad Concesionaria tomará todas las medidas necesarias para mantener un bajo tiempo de espera en cola en las pistas de las Plazas de Peaje conforme al numeral 1.14.1.2.2 de las Bases de Licitación.

### **3.4.6 MONEDA DE PAGO**

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

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

El pago de las transacciones de peaje electrónico se hará con posterioridad al paso por el punto de cobro. El equipo TAG debe cumplir los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas. Al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por un Punto de Cobro con peaje electrónico.

Los vehículos no equipados con televía tienen a su disposición el conjunto de casetas de cobro manual.

### **3.4.7 COMPROBANTE DE PAGO**

El Concesionario deberá entregar al usuario un comprobante de pago de la tarifa al tratarse de pago por peaje manual.

Para el caso de Telepeaje, el comprobante de pago será el listado consolidado de pasadas por la plaza de peaje, que recibirá periódicamente el usuario. Para el caso de Telepeaje se hará entrega de un comprobante de pago, “un listado” equivalente al tránsito consolidado de las pasadas por las plazas de peaje correspondiente al período acumulable de un mes. En el caso de que el monto a pagar por concepto de tarifas, en un mes cualquiera, sea inferior a UTM 0.15, el Concesionario no estará obligado a enviar al usuario el comprobante correspondiente a dicho período y podrá acumular la suma adeudada a la cuenta del mes siguiente, sin aplicación de intereses de ningún tipo, numeral 1.14.1.1.5.

### **3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los vehículos que crucen la plaza peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, vehículos 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, aun cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

### **3.4.9 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA**

En el sistema de peaje electrónico implementado, el pago de los servicios de peaje por el usuario se realizará en forma diferida y periódica, para lo cual la concesionaria emitirá un documento de cobro por el total de los servicios acumulados en el período para cada cuenta de cliente.

El usuario deberá pagar las tarifas que se adeuden por concepto de uso del vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro de los plazos convenidos en el respectivo convenio de cobro de tarifas o peajes según lo establecido en las Bases de Licitación.

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

1. Solicitar, en la oficina ubicada en la plaza de peaje, Formulario tipo de reconocimiento de deuda, el cual deberá ser firmado por el Usuario.
2. El Usuario se deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su Cédula de Identidad, presentando además su licencia de conductor y la documentación del vehículo.
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 número del 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 Edificio Corporativo de la Concesionaria en Chivilingo y contactarse con oficinas de Atención a Clientes al tratarse en horario de oficina, caso contrario se deberá dirigir al Centro de Atención al Usuario o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por el Concesionario y aprobada por el MOP.

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

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

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

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

#### **3.4.11 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN.**

Cada plaza de peaje cuenta 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 es capaz de detectar discrepancias, infractores y otras anomalías, lo que quedará registrado y será informado al personal de la plaza de peaje mediante algún tipo de señal.

Dichas anomalías no afectarán la normal operación de la plaza de peaje y el adecuado servicio al usuario.

El software instalado permite 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 cuenta con una unidad de suministro de energía (UPS o similar) 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 en el suministro.

La concesión dispone con tres plazas de peaje, las cuales estarán interconectadas entre estas mediante sistemas de transferencia electrónica de datos a una central de operaciones. Dicha transferencia podrá ser en tiempo real o diferido, atendiendo las características de cada obra.

### **3.4.12 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE**

El Concesionaria dispone de un Manual de Operaciones de Plazas de Peaje, que estará a disposición de los usuarios en la Oficina de Atención a usuarios y en la página web del concesionario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la obra.

#### **Contenido del Manual**

- 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 valores.
- Control estadístico.

#### **Responsabilidad del Peajista:**

- a) La puntualidad al iniciar el turno de trabajo.
- b) Aseo y pulcritud personal.
- c) Actitud y Disponibilidad.
- d) Atención en el Trabajo.

El peajista, como todo el personal debe mantener una actitud de respeto hacia todos sus compañeros de trabajo, Supervisores y el personal de la Sociedad Concesionaria. Este trato respetuoso y cordial tiene aún más importancia frente a terceras personas ajenas a la Empresa. Es fundamental la correcta atención al usuario en todo momento. Por consiguiente, siempre se deberá actuar de la siguiente forma:

- Saludar al Usuario: “BUENOS DIAS; BUENAS TARDES o BUENAS NOCHES”, según el caso.
- Y al despedirse del Usuario: “MUCHAS GRACIAS, HASTA LUEGO”.

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

#### **3.5.1 INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE**

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

Las plazas de pesaje contarán con señales dinámicas adecuadas para informar al usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

#### **3.5.2 CONTROL DE PESO**

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

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

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

#### **3.5.3 INDEMNIZACIONES POR SOBREPESO**

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

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

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

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por el Concesionario más allá del plazo definido por él al momento en que se realizó la descarga, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito, caso contrario si el tiempo de custodia excede el permitido se consultara por escrito al MOP que disposición

final podrá tener la carga aligerada y a quien cobrar los costos incurridos en la operación de retiro y traslado del exceso de carga.

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

De acuerdo a Decreto MOP 158/80 “si el vehículo transita con sobrecarga debe detenerse y eliminar la sobrecarga. La descarga será por cuenta exclusiva del infractor, haciéndose el mismo responsable de posibles robos, mermas o deterioro de la mercancía descargada”.

### **3.5.5 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PESAJE**

El Concesionario dispondrá de un Manual de operación de Plazas de Pesaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Operación de Tráfico (COT), el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

## **3.6 DEL TRANSITO**

### **3.6.1 INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO**

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

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en alguno de sus tramos, para todos los usuarios por razones de fuerza mayor que así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

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

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

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

### **3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS**

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

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

## **3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS**

### **3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE**

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

Ante la ausencia de Carabineros de Chile, el Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias y que solo estén a su alcance 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 de Chile.

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

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

### **3.7.2 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES**

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

La Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A. cuenta con Plan de Control de Accidentes o plan de Emergencias en Etapa de Explotación para actuar frente en cada tipo de accidente. El objetivo de este plan es garantizar una respuesta efectiva y oportuna; entregando primeros auxilios, coordinación y concurrencia de Ambulancias, Bomberos y Carabineros. Este plan además contempla como se deberá informar a la Inspección Fiscal.

El Plan de Control de Accidentes o plan de Emergencias en Etapa de Explotación, estará disponible en la página web y en la oficina de atención a usuarios.

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

En caso de accidente se debe dar aviso inmediato utilizando los elementos de comunicación disponibles en caso de emergencia, esto es, postes de telefonía de emergencia o llamando a los números de emergencia, equipos de radio de cuadrillas de vigilancia, cámaras de vigilancia, personal en la vía, aviso de carabineros, bomberos o ambulancias etc. Esta comunicación es canalizada por el Centro de Operación de Tráfico (COT) de la Concesionaria, donde un funcionario a cargo, será el responsable de activar la emergencia comunicándose en forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios y con las cuadrillas de emergencia. Todo lo anterior en conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación y a la legislación vigente.

El personal dispuesto para una emergencia está compuesto por: Las cuadrillas de vigilancia vial, ambulancia de transporte simple, equipos de rescate más el servicio de grúa en caso de ser necesario y otros.

El personal de emergencias vial será informado de manera inmediata, los que deberán recurrir al sitio del suceso una vez recibida la información. Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y oportuna para la atención de las víctimas. La operación de asistencia quedará registrada en Sistema que tiene implementado el Centro de Operación de Tráfico.

En lo referente a tránsito, se adoptarán las medidas de seguridad en forma inmediata, con la finalidad de permitir el acceso de los vehículos de emergencia, utilizando señalización vial correspondiente.

**Atención de Primeros Auxilio.** La concesionaria prestará los primeros auxilios y efectuará el posible traslado, en vehículos habilitados para ello a las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro de Atención Médica de Urgencia o bajo la autoridad competente (medico de turno del Servicio de emergencia más cercano), quien dará las instrucciones a seguir.

**Ambulancias.** Las ambulancias para el contrato son de Traslado simple (ATS), no están autorizadas para transportar accidentados a los distintos a los establecimientos hospitalarios o centros de salud de la provincia de Arauco y Concepción, salvo si es instruido por el médico de turno del establecimiento asistencial.

Al momento de llegar al centro de asistencia, previa autorización del personal competente, deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia de ello. En caso que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana. Así mismo al momento de ocurrido un accidente en la ruta concesionada y una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos, Ambulancias u otros servicios de emergencia, el o los equipos de emergencia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

**Accidentes Graves.** Ante la presencia de accidentes graves con consecuencias fatales, Carabineros de Chile de la localidad serán quienes darán aviso ya sea a la SIAT de Carabineros y o fiscal de turno.

En el caso de accidentes de carácter grave, el tránsito será suspendido por personal de la Concesionaria, independientemente que se encuentre personal de Carabineros en el lugar y, controlara el tránsito hasta que Carabineros lo estime.

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

El concesionario colaborará prestando primeros auxilios a accidentados, realizando labores de rescate en la medida sea necesario, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el Centro asistencial del SAMU, asimismo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al Área de Servicios Generales, o Áreas de Emergencia

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

**Recursos.** El Concesionario dispondrá de vehículos y equipos para cada área de atención de emergencia, según lo señalado en las bases de Licitación. La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. La ambulancia, vehículos de rescate y grúas permanecerán en todo momento operativos y en condiciones para ser ocupados

### **3.7.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS**

El Concesionario dispondrá de un plan de Prevención de Riesgos durante la explotación de la Obra y un Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias Durante la Etapa de Explotación. Ambos planes estarán disponibles en la oficina de Atención a Usuarios y página web.

Dichos Planes complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidente de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas o los recursos solicitados en las Bases de Licitación se vean superados en cantidad y capacidad se actuará en coordinación o en forma conjunta con las entidades públicas, privadas que permitan superar estas situaciones de carácter excepcional.

En condiciones especiales tales como periodo invernal y estival, fechas especiales tales como Semana Santa, Fiestas Patrias, Pascua y Año Nuevo o cualquier otro evento similar, la Concesionaria pondrá en funcionamiento y en la medida lo instruya el MOP a través de su inspección fiscal, planes de contingencias que serán enviados oportunamente.

## **3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL**

La Seguridad Vial de la Sociedad Concesionaria estaría abordada por los instructivos de trabajos, plan de Control de Accidentes o Contingencias y el plan de Gestión de Tráfico durante la etapa de Explotación.

### **3.8.1 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.

Ante el reporte de animales en la vía, se despachara la cuadrilla de vigilancia que se encuentre más cercana al lugar de la incidencia.

El personal evaluara desde que lugares estos ingresaron a la autopista con la finalidad de devolverlos por el mismo lugar para posteriormente realizar reparación ya sea de la cerca o portones.

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

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

### **3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

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

En el caso de que un usuario, por desconocimiento 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

### **3.8.4 SEÑALES**

El Concesionario instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales verticales y horizontales las que deben cumplir con la normativa vigente.

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 adecuada, 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 informar al Inspector Fiscal o a representantes de su asesoría los elementos de señalización vial a utilizar.

### **3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREAS 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.

## **3.9 DEL CENTRO DE OPERACION DE TRÁFICO**

### **3.9.1 CENTRO DE OPERACION DE TRAFICO (C.O.T.)**

Los requerimientos de los usuarios referentes a operaciones de la ruta son atendidos por este Concesionario a través del Centro Operación de Tráfico (COT), ubicado en Edificio Corporativo de la Sociedad Concesionaria emplazado en sector Chivilingo en el KM 41.900 aproximadamente.

El COT estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo.

El COT dispondrá de canales de comunicación permanentes con otras instituciones, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. Para ello contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia necesarias para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra, actuando siempre de manera coordinada con Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública o quien corresponda ante las emergencias..

El Concesionario adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, conforme lo establece el Contrato de Concesión.

## **3.10 DE LA INFORMACION AL MOP**

### **3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP**

El Concesionario dispondrá para el Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados en las Bases de Licitación.

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

### **3.10.2 INFORMES**

El Concesionario proporcionará información estadística durante la explotación en los términos establecidos en las Bases de Licitación 2.4.6. Esto incluye lo informes mensuales numeral 2.4.6.2, trimestrales numeral 2.4.6.3, semestrales numeral 2.4.6.4 y anuales numeral 2.4.6.5 de las Bases de Licitación.

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios óptico o digital, según los plazos estipulado en el contrato de concesión.

#### **3.10.2.1 INFORMES MENSUALES (numeral 2.4.6.2 de Bases de Licitación)**

Dentro de los primeros 8 días de cada mes el Concesionario entregará al Inspector Fiscal, para cada uno de los puntos de conteo de tránsito, la siguiente información:

- Flujo vehicular, horario, diario y mensual, clasificado por sentido, pista y por tipo de vehículos. Este informe debe contener los datos medidos hasta el último día del mes anterior al de la fecha de entrega. La información será entregada en medios magnéticos u ópticos y en el formato que establezca el Inspector Fiscal.

Asimismo, el Concesionario dentro del mismo informe deberá proporcionar la información acerca de los reclamos de los usuarios con sus respectivas respuestas, de los llamados recibidos a través de los teléfonos de emergencia señalados en las presentes Bases de Licitación, de la asistencia prestada a los usuarios y de los accidentes de tránsito en la obra concesionada ocurridos en el mes anterior, de acuerdo al formato tipo a definir por el Inspector Fiscal, el cual será informado oportunamente al Concesionario.

Toda la información anterior contendrá los datos medidos hasta el último día del mes anterior al de la fecha de entrega. La información será enviada en medios magnéticos u ópticos y en el formato que establezca el Inspector Fiscal.

### **3.10.2.2 INFORMES TRIMESTRALES (numeral 2.4.6.3 de Bases de Licitación)**

Dentro de los primeros 8 días del trimestre siguiente al informado, el Concesionario entregará al Inspector Fiscal la información estadística trimestral sobre auxilios prestados a usuarios, en un informe escrito y medios magnéticos u ópticos, de acuerdo al formato que se establezca.

### **3.10.2.3 INFORMES SEMESTRALES (numeral 2.4.6.4 de Bases de Licitación)**

Dentro de los 8 primeros días del semestre siguiente al informado, el Concesionario entregará al Inspector Fiscal, en un informe escrito y en medios magnéticos u ópticos, a lo menos la información estadística semestral que se indica:

- Evaluación del Plan y cumplimiento del Programa de Conservación.
- Cantidades de obras ejecutadas.

### **3.10.2.4 INFORMES ANUALES (numeral 2.4.6.5 de Bases de Licitación)**

Estructuras en desnivel de acuerdo a lo especificado en las presentes Bases de Licitación. El Informe sobre Seguimiento de Pavimentos. Este documento informará acerca del estado de carpeta de rodado, indicando irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento, micro y macro textura, etc. según nomenclatura y estándares de la Dirección de Vialidad y de las presentes Bases de Licitación. Se debe incluir además un informe sobre el estado de las obras de arte, obras anexas, otras obras complementarias a la ruta y control de ruidos. En relación a las estructuras en desnivel y puentes, el Concesionario debe entregar el informe señalado en el artículo 2.4.2.4 presentes Bases de Licitación.

La fecha de entrega de este informe será a más tardar el 31 de Octubre del año informado. Adicionalmente y de acuerdo al artículo de las BALI número 2.4.2.12 Otros, el Concesionario deberá efectuar anualmente estudios de estratigrafía de pesos de vehículos. Éstos serán utilizados, junto con las mediciones de tránsito, para determinar cuantitativamente el tránsito que ha tenido el camino a la fecha y realizar una estimación para el futuro. De acuerdo con esto, el concesionario deberá establecer si el deterioro que ha sufrido el pavimento corresponde o no al esperado y establecerá las eventuales correcciones en el programa de mantenimiento, sin perjuicio de las indicaciones que el Inspector Fiscal pueda establecer al respecto.

Las conclusiones emanadas del Informe de Seguimiento de Pavimentos y el Estudio de Estratigrafía de Pesos deberán ser incluidas en la presentación del Plan Actualizado de Conservación y el Programa Anual del año siguiente.

### **3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE**

El Concesionario mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

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

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

### **3.10.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL Y MENSUAL**

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.

Cualquier modificación a este plan podrá ser comunicado a la Inspección Fiscal.

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

### **3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

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

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

### **3.11.2 SEGURO POR DAÑOS A TERCEROS**

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

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

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

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

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

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

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

El Concesionario, conforme con el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en forma provisoria en los lugares autorizados. El Concesionario deberá colocar recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicios generales, debiendo informar a usuarios, por algún medio, su instalación.

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

### **3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO**

El Concesionario, deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, y que se relacionan con los aspectos contemplados en el contrato de concesión.

### **3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO**

El Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará el Plan y Programa Anual de Conservación de las Obras a que se refiere el artículo 1.10.5 de las presentes Bases de Licitación, deberán ser diseñados por la Sociedad Concesionaria y deberán ser presentados en un documento que incluya, al menos, lo siguiente:

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de las obras Concesionadas y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

### 3.13 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Operación de Tráfico (COT) y en la Oficina de Atención a Usuarios. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de orden, higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá.

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar sanciones a los trabajadores que no lo respeten en cualquiera de sus partes.
- Deberá contemplar también según corresponda, la existencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos o inducciones de primeros auxilios, riegos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

## **4 DEL ESTADO**

### **4.1 DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION**

#### **4.1.1 INSPECTOR FISCAL**

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

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

El Inspector Fiscal de la obra se indicará en el capítulo de anexos, del presente Reglamento de Servicio.

#### **4.1.2 FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION**

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos. En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas, siendo esto avisado a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria. En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

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

## **4.2 CONTROL DEL CONTRATO**

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

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del 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 y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

#### **4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACION DE LA OBRA**

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

- De igual forma, la Inspección Fiscal aprobará el Plan de Conservación de la Obra, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:
- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

#### **4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACION**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION**

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

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

Si la 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 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 y el Concesionario.

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

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

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en el numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

#### **4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL**

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

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

#### **4.2.9 NIVEL DE GESTION Y ADMINISTRACION**

Nivel de Gestión: El nivel de Gestión deberá ser el encargado del mantenimiento de cuentas de la facturación, recaudación y cobro a los morosos e infractores, promoción y distribución de transponders, etc. El nivel de gestión deberá ser un sistema autónomo, conectado y comunicado con el centro de operaciones. A este nivel, por su estrecha relación con los clientes, se denominará “Sistema de atención a Clientes”. Dicho sistema deberá contar con los más modernos sistemas para la atención expedita de clientes, como: conexiones a internet, centro automático de atención telefónica, etc.

a) El Concesionario deberá adoptar todas las medidas que tiendan a lograr que la distribución de los tags y transponders a los usuarios interesados se efectúe de manera expedita e igualitaria. El concesionario deberá considerar la forma de introducir exitosamente las 100.000 unidades para este proyecto, para lo cual deberá considerar una campaña que promocionará y educará al público sobre el uso y sus beneficios como mínimo. En este sentido la Sociedad Concesionaria deberá considerar como mínimo:

- 2 puntos dentro del área de Concesión, y
- Convenios de Distribución con instituciones comerciales en la VIII Región;

i) Administración

El Concesionario será el único responsable de la Administración, gestión y mantenimiento diarios de todas las actividades de gestión con clientes.

El concesionario deberá considerar que el sistema requiere como mínimo:

- 
- Un fácil acceso a los clientes del sistema para una atención en persona, por correo, telefónica o vía internet.
  - Representantes de atención a clientes altamente entrenados, para una asistencia agradable y deferente a los clientes.
  - Una adecuada cantidad de representantes de gestión de clientes.
  - Controles internos administrativos, de auditoría y contables que aseguran una exacta contabilidad de todas las finanzas del sistema.
  - Un sistema con herramientas automáticas para controles y auditoría.
  - Un complejo sistema de protección de la información que impida la alteración, revelación y diseminación indebida.
  - Un complejo registro de todas las actividades que efectúa una persona mientras trabaja en el sistema.
  - Una absoluta integridad de los datos.
  - Un sistema altamente auditable.

## ANEXO I

# DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

### Información de la Sociedad Concesionaria

**Razón Social** : Sociedad Concesionaria Acciona Concesiones Ruta 160 S.A.

**Giro** : Obras de Ingeniería y Construcción

### Antecedentes

**RUT** : 76.039.865-9

**Domicilio** : Avda. Apoquindo N° 4499 piso 14, Las Condes, Santiago.

**Teléfono** : 02-7515100

**Fax** : 02-7515100

**E-mail** : [contacto@acciona-ruta160.cl](mailto:contacto@acciona-ruta160.cl)

**Objeto** : La ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada Ruta 160, Tramo Tres Pinos – Acceso Norte a Coronel mediante el Sistema de Concesiones, así como la prestación explotación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión, destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

**Duración** : Indefinida.

**Capital** : \$ 23.800.000.000

### Representante Legal

**Nombre** : Cristián Encalada Vidal

**Profesión** : Ingeniero Civil

**RUT** : 10.335.734-9

**Domicilio** : Avda. Apoquindo N° 4499 piso 14, Las Condes, Santiago.

**Teléfono** : 02-7515100

## ANEXO 2

### PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA

#### Peajes

Habrá 3 peajes ubicados en los sectores:

-  Chivilingo
-  Curanilahue (acceso norte)
-  Pilpilco (al norte de Tres Pinos)

#### Áreas de Servicios Generales

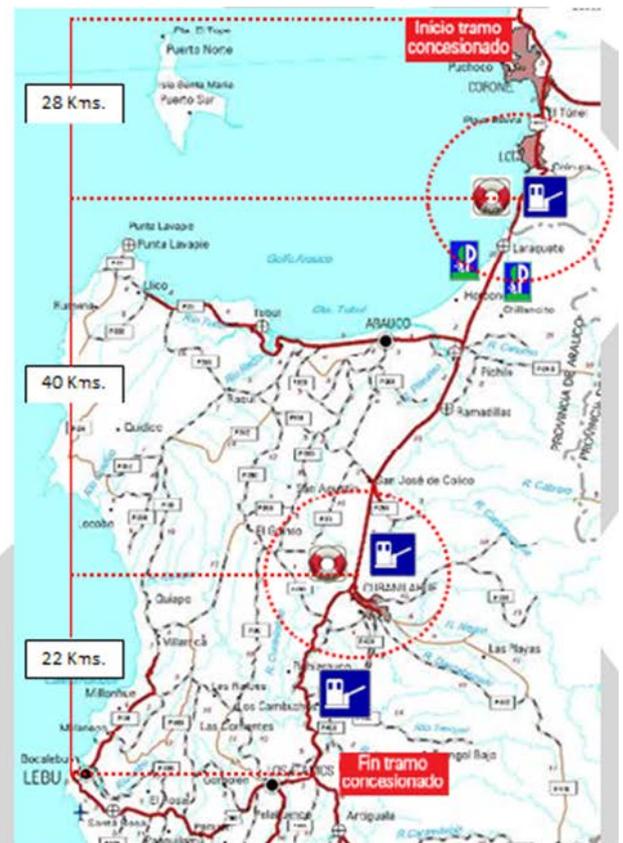
Habrá 2 áreas de servicios generales en:

-  Laraquete (oriente y poniente)

#### Áreas de Emergencia

Se propondrá instalación de dos áreas de emergencia, en:

-  Chivilingo (Km. 28)
-  Curanilahue (Km. 68)
-  Áreas con mayor incidencia de accidentes



## ANEXO III

### DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

*La obra entregada en concesión tiene las siguientes características:*

<b>Ubicación</b>	: Esta obra se emplaza en las provincias de Concepción y Arauco, VIIIª Región,
<b>Comunas que atraviesa</b>	: Coronel, Lota, Arauco, Curanilahue y Los Álamos.
<b>Nombre de la Concesión</b>	: Concesión Ruta 160 Tramo Tres Pinos – Acceso Norte a Coronel

*Descripción de sus principales obras y características físicas (de acuerdo a BALI)*

El Proyecto denominado “Ruta 160, Tramo Tres Pinos - Acceso Norte a Coronel” ha sido considerado por el Ministerio de Obras Públicas como parte de su política tendiente a mejorar la infraestructura vial existente en el país, que tiene por objetivo potenciar las rutas asociadas a zonas productivas, entre las cuales se encuentra la Ruta 160 en la VIII Región, elevando los estándares de servicio de la ruta actual. Éste se emplaza en la Provincia de Concepción, VIIIª Región, desarrollando su trazado a través de las Comunas de Coronel, Lota, Arauco, Curanilahue y Los Álamos con una longitud aproximada de 90 km entre el acceso Norte a Coronel y la localidad de Cerro Alto, incluyendo obras de construcción en el sector de Tres Pinos, mejorando la accesibilidad de las localidades cercanas y la seguridad de la ruta.

El proyecto considera obras de mejoramiento, rehabilitación y mantenimiento de la Ruta 160, aumentando considerablemente los niveles de servicio que presenta en la actualidad. Éste pretende regularizar el perfil de la ruta en calzada de dos pistas por sentido de 7 metros de ancho cada calzada en la mayor parte de su extensión, bermas en ambos costados, además de obras tales como: mejoramiento de estructuras existentes y construcción de otras nuevas, nuevos enlaces e intersecciones viales, obras de saneamiento, señalización y seguridad vial, iluminación, paraderos y aproximadamente 3 km de calles de servicio.

También se puede mencionar, entre otras obras, la recuperación del estándar del pavimento existente, la construcción de cruces a nivel regulados y cruces a desnivel, el mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje y todo lo relacionado con los elementos de control y seguridad vial del camino.

De igual modo, el proyecto contempla la conservación y mantenimiento tanto de las obras nuevas como de las pre-existentes, durante todo el período que dure la concesión.

*Los Servicios Especiales Obligatorios, Áreas de Servicios Generales y Atención Emergencias, Teléfonos de Emergencia, Control de Pesos en la Ruta (BALI 2.3.3)*

#### **Servicios Especiales Obligatorios**

La Sociedad Concesionaria deberá proyectar y construir los Servicios Especiales Obligatorios, en áreas especiales diseñadas y construidas por ésta, incluidas dentro del Área de Concesión, cumpliendo con las condiciones mínimas establecidas en las presentes Bases de Licitación numeral 2.3.3. El o los proyectos asociados a los servicios obligatorios deben ser elaborados por

el Concesionario y sometidos a la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de la respectiva aprobación.

Las dimensiones de estas áreas que se detallan más adelante, serán las mínimas aceptables, pudiendo la Sociedad Concesionaria solicitar una superficie mayor, según lo requieran los servicios adicionales que ofrezca instalar en éstas. El total de los costos de expropiaciones o adquisiciones para implementar los servicios especiales obligatorios, serán de su cargo. En caso que la Sociedad Concesionaria decida no adquirir los terrenos requeridos para la instalación de estas áreas de servicio, deberá confeccionar a su entero cargo y costo los antecedentes de expropiaciones de acuerdo a lo indicado en las presentes Bases de Licitación.

El Concesionario es el responsable de construir, operar y mantener todos los dispositivos, sistemas y elementos asociados a los servicios especiales obligatorios.

### **Áreas de Servicios Generales y Atención Emergencias (artículo 2.3.3.1 BALI)**

La Sociedad Concesionaria deberá diseñar, construir y operar, a su entero cargo y costo, al menos 2 (dos) áreas para la atención de emergencias y descanso ubicadas de tal manera de servir en forma rápida y eficiente en el evento que suceda algún tipo de evento fortuito, vehículo defectuoso, accidente, etc., en la vía concesionada. Dicha ubicación deberá someterse a la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de su respectiva aprobación. El Concesionario será responsable, a su entero cargo y costo, de la vigilancia y seguridad en estas Áreas.

Cada área de descanso deberá estar dotada de servicios higiénicos con duchas, iluminación, agua potable y energía eléctrica, todo ello, incluido el consumo, a entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

Las áreas de descanso se ubicarán en forma paralela al eje de la ruta, dejando una faja libre de 25 m entre el borde exterior de la berma y el borde de la calle de distribución del área respectiva. En esta faja se deberá desarrollar un proyecto paisajístico cuya definición, construcción y mantención efectuará la Sociedad Concesionaria.

Para el acceso y salida de los usuarios a la calle de distribución, se proyectarán pistas de frenado y aceleración diseñadas para la velocidad de diseño del camino al cual accedan, proveyendo además, la señalización caminera que indique la existencia y ubicación de estas zonas.

Las Áreas de Emergencia en caso de accidente actuará bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas como las siguientes:

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

Para el cumplimiento de estos objetivos, se deberá disponer durante todo el período de explotación, del personal entrenado y del siguiente equipamiento mínimo, por cada área de emergencia, de acuerdo indicaciones del artículo 2.3.3.1 de las Bases de Licitación.:

Un camión grúa con una capacidad de carga de 3,5 toneladas

- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1300 kg.
- Un vehículo de patrullaje permanente en la ruta, encargados de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el área de concesión, con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en las calzadas o bermas del camino generando condiciones de riesgo de accidentes. Estos vehículos deben ser del tipo furgón o camioneta de al menos 1.500 cc o superior y 80 HP de potencia mínima, equipados con señalización dinámica, balizas fijas y con los siguientes elementos:
  - Extintores de potencial certificado 4<sup>a</sup> 10 BC (mínimo 6 Kg)
  - Set de Conos reflectantes, señales camineras y balizas o semáforos portátiles
  - Implementos para limpieza y despeje de la carretera
  - Elementos necesarios para brindar servicio de auxilio a vehículos en panne.

Estos vehículos deberán estar en patrullaje permanente en el área de concesión, durante las 24 horas.

Los vehículos señalados anteriormente deberán estar pintados con colores vistosos que lo identifiquen con la Sociedad Concesionaria y dispondrán de un sistema de comunicación con su base, con Carabineros, Bomberos y Centros Asistenciales. Dichos vehículos señalados no podrán tener una antigüedad, desde su fabricación, superior a 3 años.

El Concesionario se responsabilizará de la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de accidentes o siniestros aislados, actuando bajo la coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda.

Alternativamente el Concesionario podrá proponer sistemas o mecanismos que permitan externalizar los servicios señalados en este artículo, cumpliendo al menos con los mismos estándares de calidad de los servicios exigidos. Los sistemas o mecanismos alternativos deberán ser entregados al Inspector Fiscal para su revisión, hasta la obtención de su respectiva aprobación al menos 90 días antes de la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisionaria parcial de la obra del tramo que se solicite. Una vez entregados al Inspector Fiscal, éste podrá rechazar, solicitar aclaraciones, rectificaciones o modificaciones en un plazo máximo de 30 días. Luego de este plazo la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo máximo de 20 días para responder a las observaciones.

En el evento que el Inspector Fiscal rechace la presentación, el concesionario deberá volver a entregar nuevos documentos hasta que éstos sean aprobados.

En el caso que el concesionario no presente estos sistemas o mecanismos, el Inspector Fiscal no autorizará la Puesta en Servicio Provisionaria parcial de la obra si éstos no se encuentran aprobados.

Adicionalmente el Concesionario deberá tener disponible un servicio para efectos del retiro de camiones de la Ruta, contando con un vehículo con tracción trasera y delantera, capaz de arrastrar camiones de hasta 45 toneladas, con una potencia neta mínima de 100 HP dotado, de a lo menos, lo siguiente: equipos de luces intermitentes, baliza, extintor de CO2 de 15 kg, cabina cerrada, levante hidráulico trasero y delantero.

## **Teléfonos de Emergencia**

De acuerdo a lo referido en el artículo 2.3.3.2 de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria proyectará, proveerá, construirá, operará y mantendrá en óptimas condiciones, a su entero cargo y costo, una red de postes S.O.S., conectados a las Áreas de Atención de Emergencias, éstos deberán ser diseñados de acuerdo al “Esquema Operacional Postes S.O.S. de la Coordinación General de Concesiones” (Marzo de 1999).

Los teléfonos, visiblemente destacados, se ubicarán en un área adyacente a la berma especialmente diseñada.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria instalar la correspondiente señalización que permita al usuario ubicar con rapidez el teléfono más cercano.

La ubicación de los teléfonos, las propondrá la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal para su revisión, hasta la obtención de su respectiva aprobación. La Sociedad Concesionaria deberá confeccionar los Proyectos de Ingeniería de Detalle de las obras que se requieren para ubicar los teléfonos y sus áreas, coordinando el traslado de obras de drenaje longitudinal, postaciones, líneas de cerco, etc. que resulte necesario.

Esta red de teléfonos de emergencia, conectada a las Áreas de Atención de Emergencias, deberá estar en funcionamiento para la Autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras del tramo que corresponda, y deberá permanecer en funcionamiento las 24 horas del día, hasta el término del plazo de la concesión. La Sociedad Concesionaria se responsabilizará de la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de accidentes o siniestros aislados actuando bajo la coordinación de Carabineros y/o Bomberos, cuando sea pertinente.

Cualquier falta o desperfecto de equipos y/o ausencia del personal, deberá ser comunicada de inmediato al Inspector Fiscal y, cualquiera sea su causa o justificación, la Sociedad Concesionaria estará obligada a remplazar de inmediato las personas, equipos faltantes o deteriorados. Por su parte, el Inspector Fiscal constatará continuamente la existencia, condiciones y funcionamiento del equipo y elementos especificados, así como de la presencia del personal destinado a estas funciones.

## **Control de Pesos en la Ruta.**

Según lo indicado en el numeral 2.3.3.3 de las Bases de Licitación, el Concesionario será responsable de realizar el control de pesos en la Ruta durante todo el período de Explotación, considerando como mínimo la infraestructura y equipamiento indicado en las presentes Bases de Licitación, incluido su operación y mantenimiento. Las infracciones serán cursadas por los Inspectores Fiscales del MOP.

---

## ANEXO IV

### INFORMACION DEL CENTRO DE OPERACIONES DE TRAFICO

#### *Localización de Oficina en la Ruta*

#### **Edificio Corporativo Chivilingo**

**Dirección** : Ruta 160 km 41+900, Chivilingo

**Sentido** : Sur a Norte

**Ruta** : Ruta 160

## ANEXO V

### ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La organización de la empresa será comunicada de acuerdo al artículo 1.8.6.2 de las BALI en su acápite b, donde describe que la organización del personal superior de la sociedad cada vez que se produzca un cambio será informada a la Inspección Fiscal dentro de los quince días de producido este.

## ANEXO VI

### DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

#### Aspectos a Considerar en la Explotación de la Concesión

Una vez comenzado el régimen de explotación de la Concesión, el Concesionario deberá cumplir con todos aquellos aspectos que permitan una óptima calidad del servicio prestado. Para ello, la Sociedad Concesionaria deberá contar con un equipo permanente contemplado dentro de la Estructura Organizacional de la Concesionaria, el cual tendrá 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 niveles de servicio exigidos en las presentes Bases de Licitación, la elaboración periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado.

Para mantener el nivel de servicio exigido, el Concesionario deberá disponer de recursos idóneos, tanto físicos como humanos, para la interrelación con los usuarios, así como para la mantención, gestión y operación de la vía concesionada. Deberá disponer, además, de todos los instrumentos necesarios para la medición de los estándares exigidos en las presentes Bases de Licitación y contemplar que el Ministerio de Obras Públicas se reserva el derecho de hacer uso de ellos para todas las instancias de fiscalización y regulación que éste estime necesarias.

Se deben cumplir los requerimientos mínimos, para aspectos tales como la planificación para la mantención integral de las obras de la concesión, como son los pavimentos, estructuras, señales, demarcación, aspectos de seguridad vial etc., según el artículo 2.4.2, la administración de la concesión, de acuerdo a lo indicado en el artículo 2.4.3, la Gestión Ambiental establecida en el artículo 2.7.2, el Servicio a los Usuarios establecido en el artículo 2.4.4, los ensayos de calidad de materiales, establecidos en el artículo 2.4.7, todos artículos de las presentes Bases de Licitación, así como otros aspectos que pueda ofrecer la Sociedad Concesionaria.

Todo lo anterior será reforzado y respaldado por un plan de conservación y un programa de conservación, que indiquen la forma en que el Concesionario abordará los diferentes aspectos solicitados.

Especial importancia para la óptima gestión de la explotación de la concesión, en el cumplimiento de los requisitos establecidos, es una adecuada provisión y administración de información de todos aquellos factores que inciden en la calidad del servicio prestado. Para cumplir con lo anterior, se debe proveer toda aquella información útil para la explotación de la vía, tales como información de tránsito vehicular, inventario de infraestructura (pavimento, número de pistas, señales, servicios, etc.), y otros de interés. Esta información, dada su magnitud y valor se debe presentar en un formato y medios (papel, magnético u ópticos) a indicar por el Inspector Fiscal mediante anotación en el Libro de Explotación correspondiente.

#### Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras

El Concesionario debe considerar que la conservación de todas las obras asociadas a la concesión, incluida la infraestructura preexistente entregada al Concesionario, que se emplacen entre el Acceso Norte a Coronel hasta el sector de Cerro Alto, incluidos todos los elementos que afecten la operación de la Ruta, tales como sistemas de evacuación de aguas lluvias, sistemas de contención, entre otros.

El objetivo principal que persigue la formulación de un Plan de Conservación de las obras y de un Programa Anual de Conservación de las Obras es mantener en buen estado la estructura de las calzadas, su superficie de rodadura, bermas, estructuras a desnivel, atraviesos, intersecciones, viaductos, puente, equipamiento, instalaciones, recintos, obras complementarias, obras anexas y todas las obras asociadas a la concesión para que las condiciones de seguridad y confort sean óptimas. En este sentido, los criterios y normas técnicas que se adopten en la elaboración y ejecución de dicho plan, deberán asegurar en todo momento y por el período que dure la concesión de la vía, que ello se cumpla y, que al final de la concesión, se entregue una obra en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo al estándar inicial establecido en las presentes Bases de Licitación.

La presentación del Plan de Conservación de obras y del Programa Anual de Conservación de las Obras deberá ajustarse al contenido, en forma y fondo, a lo señalado en el “Instructivo para el Ordenamiento y la Formulación de los Planes y Programas de Conservación en Contratos de Concesión Vial” desarrollado por la División de Explotación (2003).

Los trabajos de conservación de la estructura de las calzadas, su superficie de rodadura, bermas, estructuras a desnivel, atraviesos, intersecciones, viaductos, puentes, equipamiento, instalaciones, recintos, obras complementarias, obras anexas y todas las obras asociadas a la concesión se dividen en 3 tipos: rutinaria, periódica y diferida; las cuales se describen en forma general a continuación:

**Conservación Rutinaria:** comprende todas aquellas operaciones que deben realizarse a lo largo del año, las veces que sea necesario, cualesquiera sea el nivel de tránsito y clima, tales como el saneamiento, roce, limpieza y despeje del área de la concesión, así como aquellas que se realizan una o más veces dentro del año, dependiendo de las exigencias a que están sometidos los caminos, con el fin de mantener las condiciones de diseño y brindar como mínimo, el nivel de servicio exigido en las presentes Bases de Licitación. Por ejemplo, sin que la enumeración sea taxativa, deberá realizar las siguientes actividades: poda de árboles y desmalezamiento, limpieza del sistema de saneamiento y drenaje (fosos, contrafosos, cunetas, sumideros, desagües y alcantarillas), reperfilado simple de calzada y bermas granulares, relleno de juntas y grietas, bacheo asfáltico, conservación de señales horizontales y verticales, manteniendo los índices mínimos de reflectancia definidos por la Dirección de Vialidad y dispositivos de seguridad tales como bordes alertadores, defensas camineras, tachas reflectantes, etc., y en general, todas las operaciones rutinarias indicadas en el Catálogo de Conservación de Caminos del MOP o cualquier otro documento que sea parte de la normativa del MOP. El Inspector Fiscal podrá requerir actividades de conservación rutinaria cuando lo estime pertinente.

**Conservación Periódica:** corresponde a aquellas operaciones que requieren ser repetidas en períodos mayores a un año, con el fin de mantener las condiciones de diseño y brindar un buen nivel de servicio. Por ejemplo: reposición de carpeta, reposición de losas aisladas y otras.

**Conservación Diferida:** corresponde a aquellas operaciones de conservación o refuerzo que se ejecutan para reponer o mejorar el nivel de servicio de los caminos, puentes, enlaces y pasarelas peatonales, incluyendo las obras que permitan mantener la serviciabilidad dentro de los márgenes previstos en el Contrato de Concesión, considerando la Recuperación del Estándar cuando los indicadores respectivos así lo determinen.

## Contenido del Plan de Conservación y del Programa Anual de Conservación

El Plan y Programa Anual de Conservación de las Obras a que se refiere las Bases de Licitación, deberán ser diseñados por la Sociedad Concesionaria y deberán ser presentados en un documento que incluya, al menos, lo siguiente:

- La política de conservación elegida con su justificación técnica, haciendo uso de los indicadores exigidos en las Bases de Licitación.
- Un cronograma con las operaciones de conservación rutinarias, periódicas y diferidas; además de un cronograma específico para tipo de conservación, utilizando las denominaciones y unidades de medida definidas en la normativa vigente de la Dirección de Vialidad y las presentes Bases de Licitación (y para las que no están definidas en este documento, las propuestas por el Concesionario), conjuntamente con estimaciones de las cantidades de obra a ejecutar.

El plan y el programa deberán incluir también las obras de conservación de las instalaciones y servicios anexos del camino (Puntos de cobro, Casetas Telefónicas, etc.).

El plan de conservación de la obra que establezca el Concesionario así como el programa anual de conservación de cada período, ambos documentos basados en los requisitos mínimos solicitados en estas Bases de Licitación, deberán incluir, al menos, lo siguiente:

- El Plan de Conservación para toda la etapa de explotación deberá detallar para cada tipo de obra, las partidas y costos globales de mantenimiento, y la frecuencia con que se realizarán dichos trabajos. Junto al plan de conservación adoptado se deberá presentar la política de conservación elegida con su correspondiente justificación técnica.
- El Programa Anual de Conservación en cada período de explotación deberá incluir: o Un cronograma en planilla Excel, extensión .xls, o en Project, extensión .mpp, tipo carta Gantt u otro similar, con las operaciones de mantenimiento por partidas y los tiempos de ejecución, a nivel mensual. Un cuadro con los costos asociados a las actividades de mantenimiento por partidas, en UF, a nivel mensual.

Asociado a cada partida, una ficha técnica con las actividades de mantenimiento a realizar, indicando la fecha de realización de los trabajos de mantenimiento, la ubicación y cantidad de obra a ejecutar, indicando si éstas se efectúan con personal propio o a través de terceros.

## Conservación de Pavimentos

Durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá mantener los pavimentos dentro de los niveles establecidos en estas Bases de Licitación, para lo cual se utilizará, donde proceda, el Instructivo de Inspección Visual de Caminos Pavimentados del Departamento de Gestión Vial de la Dirección de Vialidad del MOP. Sin perjuicio de lo indicado en el Manual de Carreteras, los parámetros mínimos, que serán fiscalizados aleatoriamente, para efectos del contrato son los siguientes:

i) Pavimento Asfáltico:

- Índice de Rugosidad Superficial (IRI) Máximo: 3,5 m/km.

Se deberán efectuar las acciones de conservación antes que la media fija de 5 tramos de 200 m supere el IRI de 3,5 m/km. El IRI se obtendrá de mediciones efectuadas para cada pista y por sectores homogéneos de 200 m (se excluyen los puentes, badenes u otras singularidades que afecten la medición) y se informará en m/km con un decimal.

- Ahuellamiento Máximo: 15 mm.
- Agrietamiento:
  - Se controlarán las grietas que causan daños estructurales en los pavimentos y se deberán efectuar acciones correctivas mayores, consistentes en el remplazo de los pavimentos en el área afectada.
  - Grietas tipo Cocodrilo y/o bloque (%): se aceptará como máximo un 10% de grietas por kilómetro.
  - Grietas transversales y longitudinales máximas: 10 % por kilómetro.
- Baches Abiertos: Ninguno.
- Resistencia al Resbalamiento ( $\mu$ ): Se exigirá un coeficiente de fricción mínimo de 0,40 en sectores en rectas y de 0,55 como mínimo en sectores en curvas horizontales con peralte o verticales (desniveles).
- Bermas: No se permitirá baches abiertos en las bermas ni descensos superiores a 1 cm. Entre estos últimos se considera la junta entre la superficie de rodado y la berma.
- No se aceptará exudación de asfalto.
- Macro y Microtextura:

Para obtener el Coeficiente de Fricción (Microtextura) se deberá medir con equipo de auscultación continua. Los valores umbrales serán: mínimo 0,4 (SFC) para sectores sin singularidades y mínimo 0,55 (SFC) para sectores con singularidades (curvas de radio inferior a 100 m, pendientes mayor o igual al 10%, aproximación a Intersecciones, aproximación a semáforos y a señalización de prioridad, ramales). Los umbrales anteriores se encuentran expresados en unidades SFC (Sideway Friction Coefficient), y corresponden a mediciones con el equipo Scrim a 50 km/h e informados cada 200 metros.

Alternativamente podrá usarse otros equipos de auscultación continua como el de rueda parcialmente bloqueada, debidamente contrastados con el Scrim de la Dirección de Vialidad.

Para obtener el valor de la Macrotextura Superficial se deberá medir de preferencia con el método de la mancha de arena según lo descrito en LNV 146 dentro de un plazo de cuatro meses, después de dado al tránsito. Las mediciones se realizarán en toda la longitud del camino y en cada una de las pistas. Para efectos de control, se deberán determinar sectores homogéneos en textura mediante mediciones continuas efectuadas con perfilómetros que posean sensores adecuados.

Definidos los sectores homogéneos para cada una de las pistas, se efectuarán 4 mediciones de la mancha de arena por sector homogéneo.

Los sectores homogéneos se determinarán según la metodología de las diferencias acumuladas de la Guía de Diseño AASHTO año 1993.

Si no se dispone de información continua de textura, se efectuarán 4 mediciones de la mancha de arena por kilómetro y por pista.

Los valores de la mancha de arena serán representativos de un cuarto del sector homogéneo o del kilómetro según corresponda y deberán ser mayores o iguales a 0,35 mm en todo momento y para cualquier tipo de capa de rodadura.

La Dirección de Vialidad podrá fijar otros umbrales para mediciones continuas con equipos láser de alta resolución (equipados con cámaras de macrotextura), en cuyo caso el valor de la macrotextura corresponderá al valor promedio en sectores de 200 metros.

Estos umbrales deberán ser correlacionables con los indicados para la medida con mancha de arena y los valores serán determinados por la Dirección de Vialidad si se opta por esta alternativa.

En todo caso, sólo para obras de repavimentaciones o estructuras de pavimentos nuevos que construya el Concesionario, se deberán realizar las mediciones de textura de los pavimentos, cumpliendo con los procedimientos que establezca el Laboratorio Nacional de Vialidad para mantener el estándar de la vía.

#### ii) Pavimento de Hormigón:

- Índice de Rugosidad Superficial (IRI) Máximo: 3,5 m/km.

Se deberán efectuar las acciones de conservación antes que la media fija de 5 tramos de 200 m supere el IRI de 3,5 m/km. El IRI se obtendrá de mediciones efectuadas para cada pista y por sectores homogéneos de 200 m (se excluyen de la medición los puentes, badenes u otras singularidades que afecten la medición) y se informará en m/km con un decimal.

- Agrietamiento:

- Se controlarán las grietas que causan daños estructurales en los pavimentos y se deberán efectuar acciones correctivas mayores, consistentes en el cambio de los pavimentos en el área afectada. No se aceptarán grietas medias ni anchas.

- No más de un 15% de las losas de un grupo de 40, podrán presentar grietas angostas de cualquier tipo.

- Baches Abiertos: Ninguno.

• Resistencia al Resbalamiento ( $\mu$ ): Se exigirá un coeficiente de fricción mínimo de 0,40 en sectores en rectas y de 0,55 como mínimo en sectores en curvas horizontales con peralte o verticales (desniveles).

• Bermas: No se permitirá baches abiertos ni descensos superiores a 1 cm. Entre estos últimos se considera la junta entre la superficie de rodado y la berma.

• Escalonamiento Máximo: 6 mm. Se medirá en forma puntual durante la Inspección Visual.

- Macro y Microtextura:

Para obtener el Coeficiente de Fricción (Microtextura) se deberá medir con equipo de auscultación continua. Los valores umbrales serán: mínimo 0,4 (SFC) para sectores sin singularidades y mínimo 0,55 (SFC) para sectores con singularidades (curvas de radio inferior a 100 m, pendientes mayor o igual al 10%, aproximación a Intersecciones, aproximación a semáforos y a señalización de prioridad, ramales). Los umbrales anteriores se encuentran expresados en unidades SFC (Sideway Friction Coefficient), y corresponden a mediciones con el equipo Scrim a 50 km/h e informados cada 200 metros.

Alternativamente podrá usarse otros equipos de auscultación continua como el de rueda parcialmente bloqueada, debidamente contrastados con el Scrim de la Dirección de Vialidad.

Para obtener el valor de la Macrotextura Superficial se deberá medir de preferencia con el método de la mancha de arena según lo descrito en LNV 146 dentro de un plazo de cuatro meses, después de dado al tránsito. Las mediciones se realizarán en toda la longitud del camino y en cada una de las pistas. Para efectos de control, se deberán determinar sectores homogéneos en textura mediante mediciones continuas efectuadas con perfilómetros que posean sensores adecuados.

Definidos los sectores homogéneos para cada una de las pistas, se efectuarán 4 mediciones de la mancha de arena por sector homogéneo.

Los sectores homogéneos se determinarán según la metodología de las diferencias acumuladas de la Guía de Diseño AASHTO año 1993.

Si no se dispone de información continua de textura, se efectuarán 4 mediciones de la mancha de arena por kilómetro y por pista.

Los valores de la mancha de arena serán representativos de un cuarto del sector homogéneo o del kilómetro según corresponda y deberán ser mayores o iguales a 0,35 mm en todo momento y para cualquier tipo de capa de rodadura.

La Dirección de Vialidad podrá fijar otros umbrales para mediciones continuas con equipos láser de alta resolución (equipados con cámaras de macrotextura), en cuyo caso el valor de la macrotextura corresponderá al valor promedio en sectores de 200 metros.

Estos umbrales deberán ser correlacionables con los indicados para la medida con mancha de arena y los valores serán determinados por la Dirección de Vialidad si se opta por esta alternativa.

En todo caso, sólo para obras de repavimentaciones o estructuras de pavimentos nuevos que construya el Concesionario, se deberán realizar las mediciones de textura de los pavimentos, cumpliendo con los procedimientos que establezca el Laboratorio Nacional de Vialidad para mantener el estándar de la vía.

iii) Pavimento de Doble Tratamiento Superficial:

- Índice de Rugosidad Superficial (IRI) Máximo: 4,0 m/km.
  - Baches Abiertos: Ninguno.
  - No se aceptará exudación de asfalto.
- Procedimientos y Equipos para Medir el Índice de Rugosidad Superficial (IRI):

La medición de IRI se realizará con los procedimientos y equipos establecidos en 8.502.8 “Método para determinar la rugosidad de los pavimentos mediante perfilometría longitudinal (LNV 107)”.

El Inspector Fiscal efectuará revisiones al azar, durante todo el período que dure la concesión.

La medición anual del IRI, se tomará continua a lo largo del tramo.

Los procedimientos de medición de cada uno de los indicadores serán realizados conforme a la metodología que usa la Dirección de Vialidad para los caminos concesionados, que complementa al Instructivo “Inspección Visual Caminos Pavimentados”. Esta información será entregada por el Inspector Fiscal, al menos 60 días antes de la Puesta en Servicio Provisoria del primer sector que entre en operación.

Si durante el período de la concesión, los equipos de medición son reemplazados por otros que el desarrollo tecnológico aconseje y/o que la Dirección de Vialidad determine, se utilizarán los nuevos equipos, corrigiendo además los umbrales y mediciones según las instrucciones que imparta esta Dirección.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los niveles establecidos en el presente artículo, en relación a los parámetros de medición de los pavimentos, el Concesionario deberá realizar a su entero cargo y costo durante todo el período de concesión, todas las mediciones pertinentes y necesarias. Para ello deberá contratar estos servicios a organismos, laboratorios u otras entidades, las que a su vez deberán contar con el reconocimiento y/o aprobación del MOP. El MOP se reserva la facultad de supervisar las mediciones que estime pertinentes.

Los procedimientos de medición de cada uno de los indicadores, así como el equipo a emplear en las mediciones, deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal y formarán parte del Programa de Conservación regido por los artículos 1.10.5 y 2.4.2.1 de las presentes Bases de Licitación.

Si durante el período de la concesión los equipos de medición son reemplazados por otros de mayor avance tecnológico, el Concesionario deberá presentar, con la debida anticipación, las posibles modificaciones a los procedimientos de medición y los nuevos equipos a emplear en ellas, para la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de su respectiva aprobación.

El Concesionario deberá incluir en el informe establecido en el artículo 2.4.6.5 de las presentes Bases de Licitación, la información relacionada con la medición de todos los indicadores de pavimentos solicitados en estas Bases de Licitación.

Cualquiera que sea la forma en que se detecte el incumplimiento de los niveles exigidos en estas Bases de Licitación a los indicadores de pavimento, el Concesionario deberá realizar las correcciones, a su entero cargo y costo, de acuerdo a las instrucciones emanadas del Inspector Fiscal.

### **Conservación Obras Anexas**

El programa de mantenimiento se extenderá a todo lo que esté comprendido dentro del área de la concesión, incluyendo las instalaciones y servicios anexos al camino, como plazas de peaje, y centro de controles de pesaje suministrados por el Concesionario, sus servicios, casetas telefónicas, y áreas de control y las áreas de emergencia, según corresponda. El Inspector Fiscal

podrá exigir de la Sociedad Concesionaria trabajos adicionales de conservación que permitan mantener en buen estado estas obras y sus servicios, dentro de las condiciones normales de mantenimiento, limpieza y estética conforme a lo establecido en los Programas de Conservación anuales que sean aprobados por el Inspector Fiscal.

### **Conservación de Puentes y Estructuras**

La Sociedad Concesionaria está obligada a realizar un seguimiento del estado de los puentes, viaductos, estructuras a desnivel, atraviesos, etc. Para ello deberá utilizar la Metodología para Seguimiento de Puentes del Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad que será entregada por el Inspector Fiscal conjuntamente con la obtención de la primera Puesta en Servicio Provisionaria de la Obra.

Corresponderá al Concesionario la conservación de los puentes, viaductos, estructuras a desnivel, atraviesos, etc., localizados dentro del Área de Concesión, sean estos los construidos por el Concesionario o los entregados por el MOP como parte de la Infraestructura preexistente, para lo cual deberá someter a la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de su respectiva aprobación, un programa de seguimiento de todas las estructuras que forman parte de las obras de la Concesión.

Aquellas situaciones que no estén incluidas en el programa de seguimiento y que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios y la estabilidad de los puentes y estructuras, deben ser oportunamente consideradas por la Sociedad Concesionaria para ejecutar las medidas de rehabilitación que correspondan.

En las estructuras de hormigón y/o metálicas, la carpeta de rodadura no deberá presentar ningún bache y las grietas, cuando existan, estarán debidamente selladas. Las cantoneras estarán completas, correctamente afianzadas, derechas y a nivel. Los pasillos y barandas completos y sin ningún daño.

Todos sus elementos de drenaje limpios, completos y evacuando fuera del puente sin dañar estructuras o terraplenes de acceso. La superestructura no debe presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, hormigón agrietado sin sellar o faltante, corrosión o faltantes de elementos metálicos. En general la estructura estará limpia de cualquier elemento extraño a ella y con sus barandas y vigas metálicas pintadas, pintura que se debe presentar en buenas condiciones, firme y sin agrietamiento o faltante.

En el caso de los puentes, su cauce a lo menos 100 m aguas arriba y abajo debe asegurar un escurrimiento adecuado, libre de elementos que puedan alterarlo y poner en peligro la estructura y accesos, las cepas y estribos no deben mostrar socavación ni materiales acumulados.

Anualmente, la Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Informe respecto del estado y obras ejecutadas en los puentes y estructuras localizados dentro del Área de Concesión.

Dicho informe deberá ajustar el contenido en forma y fondo a lo señalado en el “Instructivo Estado de Puentes y Estructuras” desarrollado por la División de Explotación de la C.G.C (2003). Si dicho Instructivo tuviese mejoras y/o actualizaciones durante la etapa de explotación del Contrato de Concesión, estas deberán ser consideradas como parte del Instructivo original por la Sociedad Concesionaria. El estado y la conservación efectuada deberán quedar además consignados en las fichas de registro de puentes y estructuras, las que serán entregadas junto con el informe anterior, indicándose el tipo de conservación que se realizó, con identificación de los trabajos efectuados.

Una revisión y diagnóstico del estado de puentes y estructuras deberá efectuarse inmediatamente después (1 día) de una crecida hidrológica, un sismo, un atentado, un impacto de vehículo, el paso de cargas especiales con sobrepeso u otros eventos que pudieran haber afectado la estabilidad de éstas y se deberán ejecutar obras de mantenimiento o reparaciones que se desprendan del análisis.

Si de los análisis efectuados se desprende la necesidad de reconstrucción total de una infraestructura de puente o estructura, la Sociedad Concesionaria deberá proponer al Inspector Fiscal las obras necesarias, el cual podrá aprobar o rechazar dichas proposiciones.

En caso de reconstrucción motivada por sismos, crecidas u otros eventos catastróficos, las obras serán financiadas por el seguro establecido en 1.8.16, no obstante lo dispuesto en 1.12.3, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación.

En caso de reconstrucción de las estructuras preexistentes, no motivadas por sismo, crecidas u otros eventos catastróficos, tendrán el tratamiento de nuevas inversiones según lo estipulado en el artículo 1.12.3 de las presentes Bases de Licitación o serán financiadas por el MOP. Las obras que realice la Sociedad Concesionaria y que requieran reposición u obras mayores de conservación no motivadas por sismos, crecidas u otros eventos catastróficos, serán de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

### **Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento**

La Sociedad Concesionaria será la única responsable de mantener en óptimas condiciones todos los elementos y dispositivos que forman parte del drenaje y saneamiento del área de concesión. Para esto inspeccionará periódicamente dichas obras con el objeto de chequear su estado y funcionalidad. En especial limpiará: sumideros y desagües, alcantarillas, cunetas, fosos y contrafosos, además deberá velar por la mantención de todos los equipos de bombas hidráulicas si existen. Dichas inspecciones deben ser más frecuentes en períodos de otoño e invierno.

### **Limpieza de Fosos, Contrafosos y Canales**

Se deberán remover todos los materiales depositados dentro de la sección de escurrimiento, y hasta 0,5 m más afuera del borde superior, de fosos, contrafosos, canales de acceso y salida de las alcantarillas, canales de descarga de cunetas y otros canales localizados dentro de la faja vial. El trabajo incluye fosos y canales con y sin revestimiento de hormigón.

De las áreas definidas deberán removerse todos los materiales que se hubieren depositado, tales como suelos finos decantados, escombros, derrumbes, basuras y cualquier otro material o elemento extraño que, de alguna forma, interfiera con el normal escurrimiento de las aguas, o que impida que la obra cumpla cabalmente el objetivo para el cual fue concebida. Se deberá mantener, siempre, la sección en la forma más homogénea y similar posible a la del proyecto original.

### **Limpieza de Alcantarillas y Sifones**

Los elementos estructurales de estas obras de arte menores no deben presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, ni corrosión o faltantes de

elementos. No deberá existir socavación alguna en los cauces en la entrada, salida o al interior de las obras de arte.

La Sociedad Concesionaria deberá limpiar, destapar, remover, retirar y transportar a botaderos autorizados, todo material extraño del interior de alcantarillas de tubo, losas, cajones, sifones, etc., incluyendo las cámaras de entrada y de salida, manteniendo siempre la sección de escurrimiento original.

### **Limpieza de Cunetas Revestidas, Soleras, Descargas de Subdrenes y Bajadas de Agua.**

Se deberán remover todos los materiales depositados dentro de las cunetas revestidas, al costado de las soleras, en las descargas de los subdrenes y las bajadas de agua, de manera de mantener, siempre, libre la sección de escurrimiento original.

### **Conservación del Sistema de Iluminación**

La Sociedad Concesionaria deberá proveer y mantener en buen estado todos los elementos que sean parte de la iluminación del área de concesión como: postaciones, luminarias, circuitos eléctricos, tableros de distribución y conexión de alumbrado, entre otros. El Concesionario velará por que todo el sistema de iluminación, y sus elementos asociados, de las obras de la Concesión esté en buen estado durante todo el período de concesión. En caso de alguna falla, de la(s) luminaria(s), el Concesionario dispondrá de un plazo máximo de un (1) días para el replazo de la(s) luminaria(s) defectuosa(s).

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria el recambio de las lámparas de todas las luminarias, al cumplirse la vida útil de las mismas; en caso de falla de cualquier otro elemento de iluminación, dispondrá de 3 (tres) días para su reposición. La Sociedad Concesionaria deberá, a su vez, mantener la iluminación en todos los sectores y lugares indicados en las Bases de Licitación.

El consumo de electricidad, tanto de las obras de iluminación que construya el Concesionario como de las preexistentes incluidas en el área de concesión, será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

Los plazos para las reposiciones de los elementos defectuosos o con fallas, serán contabilizados a partir de la fecha de la anotación en el Libro de Obras correspondiente por parte del Inspector Fiscal.

### **Conservación de Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación.**

La señalización vertical, incluido delineadores, debe encontrarse completa, con todos sus elementos en perfecto estado estructural, sin elementos oxidados, bien ubicada e instalada. Las leyendas y símbolos estarán completos y no contendrán rayas u otros elementos extraños que alteren o dificulten su lectura o interpretación. No deberán existir señales o avisos ilegales no autorizados.

La demarcación tendrá una reflectancia mínima de 70 m.c.d./lx/m<sup>2</sup>, tanto las líneas como las letras y símbolos estarán completos, con sus dimensiones y posición correctas y perfectamente visibles de día y noche.

En los lugares en que existan tachas, éstas se presentarán en buen estado, con su reflectancia íntegra y con un máximo de 10% de tachas perdidas o en mal estado en cualquier segmento de un tramo de inspección.

Las defensas camineras se presentarán completas y con sus elementos estructurales en perfecto estado, firmes, y sin presencia de óxido. La cara de la plancha de defensa que da hacia las pistas de circulación tendrá su pintura en buen estado, y sin rayas u otros elementos que impidan una buena visión de la defensa. Sus partes reflectantes estarán completas y en buen estado.

La Sociedad Concesionaria deberá utilizar postes que no presenten torceduras ni dobleces, por lo que, si resulta necesario removerlos, deberán utilizarse procedimientos que le eviten todo el daño innecesario. Se aceptarán postes con abolladuras siempre que no implique torceduras; serán aceptables cuando no se desvíen, en ningún sentido, en más de 0,01 m/m respecto de una línea recta teórica.

Las placas deben estar siempre en buen estado, sin presentar torceduras, dobleces o abolladuras.

En caso de cualquier eventualidad, hecho fortuito, accidente u otro evento (actos vandálicos, hurtos, etc.) que dañara algún elemento de seguridad, señalización preventiva e informativa, la Sociedad Concesionaria deberá reemplazarla, a su entero cargo y costo, en un plazo máximo de tres (3) días, contados desde la ocurrencia del hecho, de lo contrario el Inspector Fiscal aplicará una multa diaria de acuerdo a lo establecido en el artículo.

### **Conservación de Obras de Paisajismo**

La Sociedad Concesionaria deberá mantener, a su entero cargo y costo, todas las áreas verdes y jardines definidos en el proyecto de paisajismo de acuerdo a lo indicado en el las Bases de Licitación y que sean aprobados por el Inspector Fiscal. Dentro de las funciones de mantención están consideradas las siguientes actividades: la poda de árboles, desmalezamiento, corte y riego de las distintas especies arbóreas o arbustivas, replantación de especies deterioradas, retiro de excedentes y todas las actividades de mantención que tengan relación con las áreas verdes, zonas de juegos, obras artísticas construidas por el MOP, iluminación, ornato, etc., regidas por el Manual de Manejo de Áreas Verdes para proyectos concesionados.

El plan de vegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal o similar. Así mismo, dicho Plan deberá ser sometido a la revisión de los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes, hasta la obtención de su respectiva aprobación de acuerdo a la legislación vigente. Sin embargo, al establecerse en el plan de vegetación 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 de riego y su frecuencia en cada caso se realizará en función de las recomendaciones del asesor forestal o similar y lo contenido en el proyecto de vegetación, no siendo menor de 1 vez por semana durante los primeros seis meses.

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

## **Conservación de la Faja**

La Sociedad Concesionaria deberá realizar la eliminación selectiva de vegetación existente dentro de la faja vial. La limpieza comprende además la eliminación de ramaje aéreo y el retiro de cualquier desecho, escombros u otro material en desuso que se encuentre dentro del área de concesión, cualquiera sea su procedencia.

Los principales factores que se deben considerar para definir los requerimientos de mantenimiento son:

- Las señales camineras deben encontrarse completamente libres de cualquier vegetación que impida su visión.
- La velocidad de diseño de la carretera y los radios de las curvas horizontales definen un despeje lateral mínimo, que asegure la distancia de visibilidad de parada o adelantamiento, tal como se especifica en los Tópicos 3.202.2 y 3.202.3 del Volumen N°3 del Manual de Carreteras. La vegetación que arraiga en taludes de cortes y terraplenes es esencial para evitar deslizamientos y desprendimientos, por lo tanto sólo debe cortarse a una altura adecuada para que no obstruya la visibilidad en los términos anteriormente señalados.
- En islas u otras áreas de seguridad, o encauzamiento del tránsito que vira o ingresa a la carretera, ninguna vegetación deberá quedar con una altura mayor que 0,20 m.
- Los arbustos que arraiguen dentro de elementos de drenaje, tales como fosos, contrafosos y otros deben retirarse completamente.
- Deben talarse los árboles o arbustos de tronco de 150 mm o más de diámetro, en la mediana y en las circunstanciales zonas laterales de seguridad, pues aumentan la severidad de un eventual accidente.

## **Retiro de Basuras y Desechos de la Faja Vial**

La faja vial, es decir, el espacio comprendido entre cercos, debe mantenerse, siempre, libre de todo material extraño que atente contra la estética general de la obra, realizando los trabajos necesarios para quitarlos.

La remoción de basuras y desechos incluye también aquellos que se encuentren obstruyendo los sistemas de evacuación de aguas de la plataforma del camino, entre otros: cunetas con y sin revestimiento, soleras, embudos de bajadas de aguas, descargas de cunetas y soleras, rejillas de cámaras para captar aguas, obras de drenaje de la mediana, etc.

## **De los Servicios Generales**

El Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto se dispondrá de medios propios o de terceros.

## **Conservación de Pasarelas Peatonales**

El Concesionario será el responsable de mantener en buen estado, a su entero cargo y costo, todas las pasarelas peatonales que cruzan las vías pertenecientes a la concesión, sean estas nuevas o existentes. Para tal efecto se incluirá en el Programa de Conservación a presentar al Inspector Fiscal todas las actividades contempladas, que garanticen una adecuada mantención de las mismas, además debe preocuparse de mantener la iluminación de las mismas si las tuviera. El seguimiento del estado de las pasarelas deberá ser incluido en los informes indicados en las presentes Bases de Licitación.

## **Otros**

Sin perjuicio de la inspección técnica que la Sociedad Concesionaria establezca para vigilar el estado de las obras de acuerdo con el referido plan de conservación, el Inspector Fiscal comprobará periódicamente dicho estado y podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la ejecución de reparaciones, sustituciones de elementos deteriorados, envejecidos o fatigados, y otras obras adicionales de conservación.

La Sociedad Concesionaria deberá efectuar anualmente estudios de estratigrafías de pesos de vehículos. Estos serán utilizados junto con las mediciones de tránsito, para determinar cuantitativamente el tránsito que ha tenido el camino a la fecha y realizar una estimación para el futuro. De acuerdo con esto, la Sociedad Concesionaria deberá establecer si el deterioro que ha sufrido el pavimento corresponde o no al esperado y establecerá las eventuales correcciones en el programa de mantenimiento, sin perjuicio de las indicaciones que el Inspector Fiscal pueda establecer al respecto.

Los proyectos viales que sean necesarios elaborar, para el adecuado mantenimiento de la obra y su ejecución, deberán ser sometidos a la revisión del Inspector Fiscal, hasta la obtención de su respectiva aprobación.

## **Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas**

De ser necesario efectuar reparaciones mayores en las obras civiles de la concesión, mejoras indispensables para la seguridad, o trabajos de emergencia como despejes de derrumbes o rodados, la Sociedad Concesionaria tendrá la obligación de efectuarlas en los turnos que estime pertinentes sean estos diurnos o nocturnos y en horas de menor flujo vehicular o en el momento en que se produzca la emergencia, considerando las siguientes condiciones:

- Deberá informar oportunamente al Inspector Fiscal.
- Usará materiales que permitan un pronto restablecimiento de las condiciones del camino.
- Organizará las cuadrillas para optimizar la calidad del trabajo y la pronta puesta en servicio.
- Realizados los trabajos, el Inspector Fiscal procederá a efectuar la recepción correspondiente, o exigir las rectificaciones pertinentes.

Estas reparaciones deberán quedar consignadas en el informe semestral que presente la Sociedad Concesionaria.

---

Para el caso de generarse algún trabajo de emergencia por causa de algún servicio público o privado dentro de la faja vial, el Concesionario debe coordinarse a través del Inspector Fiscal, dando las facilidades necesarias para una reparación rápida y oportuna, en todo caso, el Inspector Fiscal velará por provocar el menor conflicto o perjuicio sobre el Concesionario.

**ANEXO VII**  
**DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS**

***Inspector Fiscal de la Explotación***

Apellidos : .....

Nombres : .....

Servicio : .....

Profesión : .....

***División de Explotación***

Sus consultas, reclamos o sugerencias al Ministerio de Obras Públicas, puede ser vía telefónica al 449 70 00, presencial en la Oficina de Información y Atención al Cliente SIAC ubicada en Merced 753, piso 5, o de manera escrita por Correos de Chile o por mediante el sitio web [www.concesiones.cl](http://www.concesiones.cl) en la sección de Información y Atención Ciudadana ex Oficina de Información Reclamo y Sugerencia OIRS





### FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO DE VEHICULOS DE EMERGENCIA

OBRA EN CONCESION: .....

NOMBRE DEL CONCESIONARIO: .....

PLAZA DE PEAJE: ..... VIA N°: .....

FECHA DE PASO: ..... HORA: .....

IMPORTE DEL PEAJE DEJADO DE ABONAR: .....

TIPOLOGIA DE VEHICULO: .....

AMBULANCIA

CARRO DE BOMBA

VEHICULO POLICIAL

#### DATOS DEL VEHICULO

PLACA PATENTE: .....

PROPIETARIO: .....

#### IDENTIFICACION DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO

APELLIDOS: .....

NOMBRES: .....

CARGO O FUNCION: .....

OBSERVACIONES DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO .....

.....

FIRMA DEL TRABAJADOR DEL CONCESIONARIO .....



### FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO Y RECONOCIMIENTO DE LA DEUDA

OBRA EN CONCESION:.....  
NOMBRE DEL CONCESIONARIO:.....  
PLAZA DE PEAJE:..... VIA Nº:.....  
FECHA DE PASO:..... HORA:.....  
IMPORTE DEL PEAJE DEJADO DE ABONAR:.....  
TIPOLOGIA DE VEHICULO:.....

#### DATOS DEL VEHICULO

PLACA PATENTE:.....  
MARCA DEL VEHICULO:.....  
MODELO.....  
PROPIETARIO:.....  
DIRECCION PROPIETARIO.....  
COMUNA:..... CUIDAD:.....  
TELEFONO:.....

#### DATOS DEL CONDUCTOR

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
R.U.T.....  
PROPIETARIO:.....  
DOMICILIO PARTICULAR.....  
COMUNA:..... CUIDAD:.....  
TELEFONO:.....  
FIRMA DEL CONDUCTOR.....

#### IDENTIFICACION DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
CARGO O FUNCION.....  
PROPIETARIO:.....  
OBSERVACIONES DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO.....  
.....  
FIRMA DE PERSONAL DEL CONCESIONARIO.....