



**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

**CONCESIÓN INTERNACIONAL  
INTERCONEXIÓN VIAL  
SANTIAGO – VALPARAÍSO – VIÑA DEL MAR**

---

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
<b>1 PRELIMINAR .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 GLOSARIO</b>	<b>8</b>
<b>1.2 NORMAS GENERALES</b>	<b>10</b>
1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO	10
1.2.2 DESTINATARIO	10
1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION	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
<b>1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</b>	<b>13</b>
<b>1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION</b>	<b>14</b>
<b>2 DEL USUARIO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 DERECHOS DEL USUARIO</b>	<b>15</b>
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS	15
2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	15
2.1.3 DERECHO A SEGURIDAD	15
2.1.4 DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO	16
2.1.5 DERECHO A INFORMACION	16
2.1.6 DERECHO A TRATO CORTES	16
2.1.7 DERECHO A RESPUESTA	16
2.1.8 DERECHO A RECLAMO	16
2.1.9 DERECHO A SUGERENCIAS	17
2.1.10 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	17
2.1.11 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	17
2.1.12 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	18
<b>2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO</b>	<b>19</b>
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	20
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	20
2.2.10	OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	20
<b>2.3</b>	<b>DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO</b>	<b>21</b>
2.3.1	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	21
2.3.2	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O ASISTENCIA	22
2.3.3	INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	22
<b>2.4</b>	<b>SERVICIOS A LOS USUARIOS</b>	<b>23</b>
2.4.1	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	23
2.4.2	SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA EN LA RUTA	23
2.4.3	DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES	24
2.4.4	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA	24
2.4.5	MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES	25
2.4.6	MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS REVEGETADAS	25
<b>2.5</b>	<b>DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS</b>	<b>26</b>
2.5.1	VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	26
2.5.2	VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION	26
2.5.3	PROHIBICION DE CIRCULAR	26
2.5.4	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION	27
2.5.5	CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES	27
2.5.5.1	Vehículos con sobre peso	27
2.5.5.2	Vehículos con sobre tamaño	28
2.5.5.3	Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas	28
2.5.6	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	28
<b>2.6</b>	<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS</b>	<b>29</b>
2.6.1	PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA	29
2.6.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	29
2.6.3	INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO	29
2.6.4	PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA	30
2.6.5	PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO	30
2.6.6	CIRCULACIÓN PEATONAL	31

2.6.7	PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	31
2.6.8	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA	31
2.6.9	SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA RUTA	31
<b>2.7</b>	<b>DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO</b>	<b>33</b>
2.7.1	FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	33
2.7.2	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS	33
2.7.3	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	33
<b>3</b>	<b>DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1</b>	<b>DERECHOS DEL CONCESIONARIO</b>	<b>34</b>
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	34
3.1.2	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	34
3.1.3	DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA	34
3.1.4	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	34
3.1.5	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	35
3.1.6	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	35
<b>3.2</b>	<b>OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO</b>	<b>36</b>
3.2.1	OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	36
3.2.2	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	36
3.2.3	OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS	36
3.2.4	OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	37
3.2.5	OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS	38
3.2.6	OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	38
3.2.7	OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	38
3.2.8	OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	38
3.2.9	OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	38
3.2.10	OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL	39
3.2.11	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	39
<b>3.2.12</b>	<b>DAÑOS A TERCEROS</b>	<b>39</b>

---

3.2.13	CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL	40
3.2.14	PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO	40
3.2.15	OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	40
<b>3.3</b>	<b>ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO</b>	<b>41</b>
3.3.1	GERENCIA GENERAL CONCESIONARIA	41
3.3.1.1	GERENCIA DE EXPLOTACIÓN	41
3.3.1.2	GERENCIA DE FINANZAS	41
3.3.1.3	ASESORIA JURIDICA	42
<b>3.4</b>	<b>DE LAS PLAZAS DE PEAJE</b>	<b>43</b>
3.4.1	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE	43
3.4.2	UBICACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE	43
3.4.3	INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS	43
3.4.4	INFORMACIÓN DE LA TARIFA.	43
3.4.5	SISTEMAS DE COBRO	44
3.4.6	HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE	44
3.4.7	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE.	44
3.4.8	MONEDA DE PAGO	44
3.4.9	COMPROBANTE DE PAGO	45
3.4.10	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	45
3.4.11	PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA	45
3.4.12	INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA	46
3.4.13	SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	47
3.4.14	PASO DE COMITIVAS OFICIALES	47
3.4.15	ACTIVIDADES ORDINARIAS	48
3.4.16	ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS	48
3.4.17	MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE	50
<b>3.5</b>	<b>DE LAS PLAZAS DE PESAJE</b>	<b>51</b>
3.5.1	INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE	51
3.5.2	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES	51
3.5.3	NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE	51
3.5.4	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS	52
3.5.5	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA	52
3.5.6	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	52
<b>3.6</b>	<b>DEL TRANSITO</b>	<b>53</b>
3.6.1	INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO	53

---

3.6.2	MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS	53
<b>3.7</b>	<b>DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS</b>	<b>54</b>
3.7.1	AUTORIDAD COMPETENTE	54
3.7.2	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS	54
3.7.3	DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD	54
3.7.3.1	Estaciones de Emergencia	54
3.7.3.2	Teléfonos de Emergencia	54
3.7.3.3	Centro de Control de Concesión	55
3.7.3.4	Servicio de Vigilancia de la Ruta	55
3.7.4	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES	55
3.7.5	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA	56
<b>3.8</b>	<b>DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	<b>57</b>
3.8.1	PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS	57
3.8.2	PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	57
3.8.3	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	57
3.8.4	SEÑALES	57
3.8.5	DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS	58
3.8.6	MANUAL DE PATRULLAJE	58
3.8.7	MANUAL DE EXPLOTACIÓN DE TUNELES	58
<b>3.9</b>	<b>DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>60</b>
3.9.1	CENTRO DE CONTROL	60
<b>3.10</b>	<b>DE LA INFORMACION AL MOP</b>	<b>61</b>
3.10.1	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	61
3.10.2	INFORMES	61
3.10.2.1	Informes de Operaciones	62
3.10.2.2	Informes de Gestión Ambiental	62
3.10.3	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	63
3.10.4	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	63
3.10.5	ACCESO A DOCUMENTACIÓN DE ENSAYOS Y CALIDAD DE MATERIALES	63
<b>3.11</b>	<b>RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS</b>	<b>64</b>
3.11.1	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	64
3.11.2	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	64
3.11.3	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES	64
3.11.4	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE	64
3.12.1	ESTÁNDARES DE SERVICIO	66
3.12.2	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	66

---

3.13	REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD.	67
4	DEL ESTADO.....	69
<b>4.1</b>	<b>DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION</b>	<b>69</b>
4.1.1	INSPECTOR FISCAL	69
4.1.2	FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION	69
<b>4.2</b>	<b>CONTROL DEL CONTRATO</b>	<b>70</b>
4.2.1	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL	70
4.2.2	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA	71
4.2.3	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	71
4.2.4	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS	71
4.2.5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	72
4.2.6	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION	72
4.2.7	PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS	73
4.2.8	DISPOSICIÓN FINAL	73

# 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 todas las obras definidas en el Contrato de Concesión. Se incluyen además las áreas de lo Servicios Básicos y Servicios Especiales Obligatorios que estén ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales y las áreas construidas en accesos direccionales e intersecciones a desnivel ubicadas sobre la faja fiscal de caminos secundarios.

**ÁREA DE SERVICIO COMPLEMENTARIOS:** El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria. La adquisición de estos bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectos a la concesión.

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

**CONSERVACIÓN O MANTENCIÓN:** Corresponde a las reparaciones necesarias para las obras o instalaciones con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

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

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

---

**INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION:** Es el profesional funcionario del MOP a quien el DGOP le haya encargado velar directamente por la correcta explotación de la Concesión, y en general por el cumplimiento del Contrato en esta etapa.

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

**MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

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

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

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

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

**SERVICIOS BÁSICOS:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles tales como la ejecución de las obras, la conservación de las mismas en óptimas condiciones de uso y el cobro de tarifas a los Usuarios.

**SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS:** Se considerarán como tales las Áreas de Control, las Áreas de Servicios Generales, las Áreas de Estacionamiento de Camiones, las Estaciones de Atención de Emergencia y los Teléfonos de Emergencia, tal como se definen en las Bases Técnicas.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que la Sociedad Concesionaria esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión.

**SOCIEDAD CONCESIONARIA:** La sociedad anónima "El Concesionario", constituida en cumplimiento de lo señalado en la oferta adjudicada, que asume la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objetos de la concesión, a cambio de su explotación. También denominado Concesionario.

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

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

## **1.2 NORMAS GENERALES**

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

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

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.

### **1.2.2 DESTINATARIO**

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

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

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el área de concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los Servicios Básicos y Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión.

### **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 el DGOP por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión;
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

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

Cualquier modificación deberá ser aprobada por la Inspección Fiscal.

### **1.2.5 VIGENCIA**

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que estipula el numeral 1.9 de las Bases de Licitación.

### **1.2.6 LOCALIZACION DEL REGLAMENTO**

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas de los Usuarios en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al Usuario, Plazas de Peaje, Estaciones de Emergencias, Áreas de Servicio Generales, Estacionamientos de Camiones y aquellos lugares donde se presten los Servicios Complementarios.

### **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:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- DS 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

- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes al Contrato de Concesión Internacional Interconexión Vial Santiago – Valparaíso – Viña del Mar.
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo N° 756 de 29 de mayo de 1998, de adjudicación de la Concesión.
- Los Convenios Complementarios de Modificaciones de Obras y Decretos correspondientes.
- Manual de Carreteras.

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

- Manual de Patrullaje,
- Manual de Operaciones de Plazas de Peaje,
- Manual de Procedimiento de Actuación en Accidentes, Servicio de Rescate,
- Manual de Procedimiento para Señalización,
- Manual de Explotación de Túneles,
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, y
- Plan de Seguimiento Ambiental.

Para todos los efectos legales, la Interconexión Vial Santiago – Valparaíso – Viña del Mar, comprendida entre los kilómetros 0.000 y 109.600 de la ruta 68, Vía Las Palmas y Troncal Sur, es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente.

---

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

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

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

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail)
- Objeto
- Duración
- Capital
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono)
- Organigrama con la organización Interna del Concesionario

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

En Anexo N° 2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la concesión.
- Sectorización de la Obra (división en sectores)
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios tanto básicos como complementarios que presta la obra.

## **2 DEL USUARIO**

### **2.1 DERECHOS DEL USUARIO**

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

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

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

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

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

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

El derecho a la seguridad se refiere a:

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

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

---

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

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

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión. Pudiendo reclamar ante la Sociedad Concesionaria si esto no sucediera.

#### **2.1.5 DERECHO A INFORMACION**

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

#### **2.1.6 DERECHO A TRATO CORTES**

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

#### **2.1.7 DERECHO A RESPUESTA**

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

#### **2.1.8 DERECHO A RECLAMO**

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

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Sociedad Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el Art. 2.7.1 del presente Reglamento de Servicio.

### **2.1.9 DERECHO A SUGERENCIAS**

El Usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario, a través del formulario de Sugerencias y Reclamos que se indica en el Art. 2.7.1 del presente Reglamento de Servicio.

### **2.1.10 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO**

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

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

### **2.1.11 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA**

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe en numeral 1.8.6 de las Bases de Licitación.

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

---

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

### **2.1.12 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN**

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

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

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

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

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

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

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

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

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

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

### **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, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

### **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 ausencia de estos, por el personal del Concesionario.

---

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

### **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.

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

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

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

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus servicios, conviniendo con éste o en lo que determinen los tribunales de Justicia, si correspondiera.

### **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.

### **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, del MOP 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, sin pérdida de tiempo 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 ATENCIÓN AL USUARIO**

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

El Centro de atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado en el Km. 47.5 de la Ruta 68, y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencia
- Conexión permanente las 24 horas del día con todos los vehículos de la Sociedad Concesionaria.
- Comunicación con Centros Asistenciales y con Carabineros de Chile.

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

La dirección y números telefónicos del Centro de Atención al Usuario, se entregan en el Anexo N° 3 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

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

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

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

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

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

### **2.3.3 INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario:

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

- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

## **2.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS**

### **2.4.1 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

Concesionaria Rutas del Pacífico es responsable del proyecto, construcción y operación de los siguientes Servicios Obligatorios:

- Servicios Generales, con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica.
- Estacionamiento de Camiones, con servicios higiénicos, iluminación, vigilancia, agua potable y energía eléctrica.
- Estación de Atención de Emergencias
- Teléfonos de Emergencia

La cantidad, ubicación y características de cada una de ellas están descritas en el Anexo N° 4

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

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

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

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

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

- Primeros Auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente, según lo disponga la autoridad sanitaria pertinente, en virtud de lo señalado en el Decreto N ° 50 MTT del 06.03.02, publicado en el Diario Oficial el 08.07.02.
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Asistencia por incendios o derrame de productos químicos peligrosos

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

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

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

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

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

### **2.4.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA**

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

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

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

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

Retiro de residuos sólidos: diariamente

Limpieza de instalaciones: diariamente

Pintura exterior e interior: 1 vez al año

Fumigación, sanitización y desratización: 3 veces al año

Revisión de alumbrado interior y exterior: 2 veces al mes

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

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

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

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

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

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

## **2.5 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS**

### **2.5.1 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.

### **2.5.2 VEHICULOS QUE 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.

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

### **2.5.3 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.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.

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

#### **2.5.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION**

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

#### **2.5.5 CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES**

##### **2.5.5.1 Vehículos con sobre peso**

Los vehículos con sobre peso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con

---

una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario.

#### **2.5.5.2 Vehículos con sobre tamaño**

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

#### **2.5.5.3 Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas**

Todo vehículo que transporte sustancias peligrosas deberá dar cumplimiento a la Legislación Vigente sobre esta materia, específicamente Decreto N° 298 del 25.11.1994, modificado por el Decreto 198 del 28.09.2002, el cual se adjunta en el Manual de Transporte de Cargas Peligrosas.

#### **2.5.6 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.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios, salvo en los casos derivados de las propias autorizaciones expedidas por el MOP.

## **2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

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

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

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

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma.

En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. El Concesionario activará, en forma inmediata, las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

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

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

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas, las cuales se detallan en el Manual de Patrullaje, documento interno de la Concesionaria, que establece lo siguiente:

- El personal coordinador del centro de control despachará un vehículo de avanzada de atención de emergencias. En forma paralela notificará a Carabineros.
- El conductor del vehículo de avanzada estará capacitado para realizar un correcto reconocimiento y evaluación de la emergencia para ver si es posible resolver por si mismo el problema, notificar al centro de control de la necesidad de recursos adicionales por parte del Concesionario o, si la magnitud de la emergencia lo dispone, recurrir a los servicios estatales de emergencia.
- En función de lo anterior, el coordinador del centro de control requerirá de la presencia de personal de más alto rango en la organización del Concesionario, o empresa contratista, que sea responsable de la actuación ante estos acontecimientos.

#### **2.6.4 PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA**

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

#### **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 aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como zonas de estacionamiento, áreas de servicio, etc

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

### **2.6.6 CIRCULACIÓN PEATONAL**

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

Quedando estrictamente prohibido la circulación de peatones por el interior de los túneles de la Concesión, como se indica en el Manual de Explotación de Túneles.

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

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

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

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

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

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

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

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

El Concesionario dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta que consiste en la utilización de vehículos equipados para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización dinámica, extintores, herramientas y repuestos básicos. Este vehículo será manejado por personal con la capacitación adecuada y acorde a la función. El

---

principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas.

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

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

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

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito a través de un Formulario que existe para tal efecto, el cual debe solicitarse y luego entregarse en las plazas de peaje, en los lugares donde se establezcan los Servicios Especiales Obligatorios y en las instalaciones de faenas que se establezcan con motivo de las obras.

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

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

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

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 20 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario, por correo certificado, a su domicilio.

Los formularios de Reclamos y Sugerencias estará disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario y Plaza de Peaje, debiendo publicitarse en forma clara y visible para los usuarios en las casetas de cobro de plaza de peaje.

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

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

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo N° 5 del presente reglamento.

### **3 DEL CONCESIONARIO**

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

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

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de peaje que se cobrará será por derecho de paso y diferenciado de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en las Bases de Licitación numeral 1.13.

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

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

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

##### **3.1.3 DERECHO DE 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**

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

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

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

## **3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

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

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo Usuario.

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

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

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

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

El concesionario será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes. El Concesionario es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudiesen entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio las Estaciones de Atención de Emergencias ubicadas en el sector poniente de los Túneles Zapata, sector oriente de los Túneles Lo Prado y Troncal Sur, así como los Teléfonos de Emergencias (Postes SOS).

El concesionario dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.2.1.4.4. de las Bases de Licitación, es decir centradas en las áreas de servicio. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

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

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

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

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

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

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, según el numeral 1.8.6. de las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos con pavimento económico y asegurar una velocidad mínima de 70 km/h. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

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

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

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

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

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

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

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en el numeral 2.5.1.6. de las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.

### **3.2.12 DAÑOS A TERCEROS**

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

---

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

### **3.2.13 CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL**

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

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

### **3.2.14 PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO**

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

### **3.2.15 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.

### **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 y de la Explotación, permitiéndole cumplir con el punto 2.5.2 de las Bases de Licitación.

La organización administrativa que el Concesionario se ha otorgado para el cumplimiento de sus objetivos se ilustra en el organigrama respectivo que se indica en el Anexo N° 6. Sus unidades funcionales se describen a continuación:

#### **3.3.1 GERENCIA GENERAL CONCESIONARIA**

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

##### **3.3.1.1 GERENCIA DE EXPLOTACIÓN**

Se ocupa de la dirección, gestión, coordinación y control de la explotación de las obras e instalaciones.

###### **3.3.1.1.1 Área de Conservación y Emergencia**

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

###### **3.3.1.1.2 Área de Administración**

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal.

###### **3.3.1.1.3 Área de Peajes**

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

##### **3.3.1.2 GERENCIA DE FINANZAS**

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

---

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

### **3.3.1.3 ASESORIA JURIDICA**

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

En Anexo N° 6 se detalla la organización de la Empresa Concesionaria, con los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.

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

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

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

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.

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

Las Plazas de Peaje serán las siguientes:

- Troncal Lo Prado : Km. 19, bidireccional
- Troncal Zapata : Km. 59, bidireccional
- Acceso Poniente Cuesta Zapata : Km. 60.1, unidireccional
- Acceso Algarrobo : Km. 66.3, unidireccional
- Acceso Casablanca : Km. 72.6, unidireccional
- Acceso Quintay : Km. 92.8, unidireccional
- Troncal Sur : Km. 97, bidireccional
- Acceso Quilpue Poniente : Km. 99.5, unidireccional
- Salida Quilpue Poniente : Km. 99.5, unidireccional
- Acceso Tapihue : Km. 69, unidireccional

#### **3.4.3 INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS**

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

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

#### **3.4.4 INFORMACIÓN DE LA TARIFA.**

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

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

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

### **3.4.5 SISTEMAS DE COBRO**

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario son los que permiten las Bases de Licitación en el punto 1.13.3.1. Los relativos tanto en equipo como en procedimiento se detallarán en el documento interno del Concesionario, Manual de Operación de las Plazas de Peajes, que se entregará a la Inspección Fiscal para su conocimiento.

Los sistemas de cobro incluyen los siguientes sistemas:

- Cobro manual en efectivo o con bonos.
- Cobro Automático con bonos.
- Telepeaje

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

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

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

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

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera en cola de los vehículos, conforme al contrato de concesión, que corresponde a 8 minutos. Aún así, en el caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se superen los tiempos máximos de espera, el Concesionario podrá liberar el paso por la plaza de peaje, hasta que la operación se pueda realizar en forma normal.

### **3.4.8 MONEDA DE PAGO**

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

El Concesionario, podrá aceptar el pago 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.

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplaza, y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. Para ello se usará el tipo de cambio del último día del mes anterior. La diferencia debe ser efectuada en moneda nacional.

El recaudador podrá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional o podrá realizarlo en la oficina de la plaza de peaje.

### **3.4.9 COMPROBANTE DE PAGO**

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

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

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

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

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

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

1. Solicitar, en 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 los Centros 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.

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

En el caso de los vehículos de emergencia que concurren a una emergencia con sus balizas funcionando (Bomberos, Ambulancias SAMU u otras, etc.), el peajista deberá registrar la hora, la patente, el tipo de vehículo y la institución a que pertenece y deberá proceder a levantar la barrera de paso por la pista de cobro. El cobro se realizará en forma posterior según formulario que debe ser diseñado por la Sociedad Concesionaria y presentado a la Inspección Fiscal para su aprobación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.4.15 ACTIVIDADES ORDINARIAS**

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

Estas actividades, son entre otras:

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

### **3.4.16 ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS**

---

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

Estas situaciones especiales son:

A. Utilización de la vía auxiliar:

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

B. Vehículos Remolcados por otro:

Es este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual los vehículos pagarán la tarifa que corresponde a cada uno de ellos y de producirse una disconformidad en el sistema deberá quedar registrado. Esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado llega algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

C. Libro de Reclamos y Sugerencias:

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

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

D. Fallas en los equipos de vía:

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

E. Interrupción parcial o total de la energía eléctrica:

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

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

#### F. Modificación de Tarifas de Peaje:

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

### **3.4.17 MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE**

El Concesionario dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, que contiene lo siguiente:

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

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

### **3.5.1 INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE**

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

Plazas de Pesaje fijas serán responsabilidad de Vialidad y se registrarán por la normativa vigente.

### **3.5.2 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES**

La política general de pesaje, será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan como críticos en la ruta.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el V° B° del MOP, quién verificará la precisión más menos 3% de los equipos con camión patrón.

La definición de puntos críticos podrá variar de acuerdo al flujo estacional de vehículos pesados o cuando se produzcan embarques o desembarques, de gran envergadura de carga, en los puertos aledaños.

El emplazamiento temporal de estos equipos se realizará en puntos que no dificulten el tránsito y su seguridad y que tengan pavimentos que permitan la correcta operación de ellos.

### **3.5.3 NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE**

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentra establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.

- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

### **3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS**

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

### **3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA**

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

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

### **3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO**

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

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad Vial.

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.

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

### **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 duren 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, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponde a la Dirección de Vialidad en las plazas de peaje, en las plazas de pesaje, y en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

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

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

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

### **3.7.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS**

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

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

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

La Sociedad Concesionaria dispone de Estaciones de Emergencia de donde se dispondrán los recursos las 24 horas del día, todos los días del año. Estas estaciones se ajustarán a lo exigido en el numeral 2.2.1.4.4 de las Bases de Licitación.

#### **3.7.3.2 Teléfonos de Emergencia**

Los Usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia dispuestos a través de la vía troncal de la Concesión, separados entre ellos a una distancia aproximada de 2 Km. Estos teléfonos estarán comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

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

Este se ubicará en el edificio de control de la Concesión, localizado en el Km. 47.5 de la Ruta 68 y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos SOS)
- Atención de la central telefónica del servicio de atención al Usuario.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
- Control sobre los equipos de operación de los túneles concesionados.
- Entrega de información a los Usuarios por medio de la señalización variable.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.

### **3.7.3.4 Servicio de Vigilancia de la Ruta**

El Concesionario dispondrá de una sistema de vigilancia de la ruta cuyo desempeño se regirá de conformidad a lo estipulado en el artículo 2.6.9 del presente Reglamento.

## **3.7.4 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES**

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, Bomberos y SAMU.

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

1. Alarma. Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma

inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación.

2. Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz para la atención de las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el contrato de Concesión.
3. Atención de Primeros Auxilio Inmediata. En caso de accidente, la Concesionaria prestará los primeros auxilios que corresponda y efectuará la coordinación pertinente de acuerdo al manual de Operaciones Multi-Institucional ante emergencias (Manual ABC), efectuando el traslado de heridos cuando la autoridad competente lo disponga.

Esto se hará de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Actuación en accidentes Servicio de Rescate”.

4. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
5. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
6. Coordinación General será de acuerdo con lo establecido en el “Manual de Operaciones Multi-Institucional” ante emergencias ABC, el cual se adjunta en el Manual de ABC.

### **3.7.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA**

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

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

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestiones y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria

pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

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

#### **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.

Tomando Conocimiento el Concesionario de la presencia de animales muertos en la faja fiscal concurrirá al sector adoptando medidas de advertencia para los Usuarios de la ruta, procediendo paralelamente al retiro de estos, y denunciando tal situación ante Carabineros de Chile.

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

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

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

Todo vehículo que transporte sustancias peligrosas deberá dar cumplimiento a la Legislación Vigente sobre esta materia, específicamente Decreto N° 298 del 25.11.94, modificado por el Decreto 198 del 28.09.2000, el cual se adjunta en el anexo N° 9 .

Se adjunta Plan de accidentes con sustancias peligrosas.

#### **3.8.4 SEÑALES**

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

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

y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, como se indica en el “Manual de Señalización”.

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

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

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

### **3.8.6 MANUAL DE PATRULLAJE**

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

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

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

### **3.8.7 MANUAL DE EXPLOTACIÓN DE TUNELES**

El Concesionario, dispone de un Manual de Explotación de Túneles, el cual estará a disposición de los Usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de la seguridad, operación y procedimientos en interior de los túneles concesionados:

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

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

### **3.9.1 CENTRO DE CONTROL**

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

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado en el Km. 47.5, y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

Control Integral de la operación de los túneles concesionados.

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

Atención de la central telefónica de atención al Usuario que pueda habilitarse.

Estación de radio emisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.

Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de Operación de la Concesión.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos necesarios para su trabajo.

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

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

#### **3.10.2 INFORMES**

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

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

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

---

### 3.10.2.1 Informes de Operaciones

#### 1 Informe Mensual:

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

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

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

Sobre llamados realizados desde los postes SOS

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo.

#### 2 Informe Trimestral:

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

#### 3 Informe Semestral:

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

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

#### 4 Informe Anual:

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

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

### 3.10.2.2 Informes de Gestión Ambiental

En el primer año de operación y durante lo primeros 15 días de cada trimestre, el Concesionario deberá elaborar un Informe Ambiental que de cuenta de la eficacia de la

implementación de cada una de las medidas definidas en el Plan de Manejo, Estrategia Ambiental, Plan de Seguimiento y Monitoreo Ambiental, el que será entregado al Inspector Fiscal. Entre el segundo y el quinto año de operación el Concesionario deberá entregar al Inspector Fiscal Informes Ambientales con una periodicidad de seis meses. A partir del sexto año y hasta dos años antes del término de la concesión, los Informes Ambientales se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año. Los dos últimos años el Concesionario deberá entregar Informes Ambientales con una periodicidad de seis meses.

Estos informes deberán incluir:

- Problemas ambientales detectados durante la Etapa de Explotación y propuestas de solución
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.
- Mantenimiento de áreas revegetadas y áreas con proyecto de paisajismo.

### **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. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

### **3.10.4 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL**

El Concesionario, entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación. Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

### **3.10.5 ACCESO A DOCUMENTACIÓN DE ENSAYOS Y CALIDAD DE MATERIALES**

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

### **3.11 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 a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

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

#### **3.11.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

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

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

#### **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 el Contrato de Concesión.

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

El Concesionario, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y 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, los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario instalará recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde

---

esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al Usuario de su existencia.

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

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

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

## **3.12 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, los que se indican en Anexo N° 7.

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

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Nivel de servicio plazas de peaje y pesaje.
- Tiempos de espera.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Túneles

### **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 las siguientes labores:

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

- Otras Reparaciones.

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

### **3.13 REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD.**

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

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

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

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



---

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad es de conocimiento de cada trabajador de la Concesión, habiéndosele entregado una copia del documento, lo cual esta debidamente registrado. Así también, deberá ocurrir con cualquier modificación que se introduzca.

## **4 DEL ESTADO**

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

#### **4.1.1 INSPECTOR FISCAL**

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión. Las atribuciones y deberes del Sr. Inspector Fiscal en esta etapa, están indicadas en los documentos del Contrato de Concesión.

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

En este caso concreto, el Inspector Fiscal de Explotación es el que se indicará en Anexo N° 8, 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.

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 merezca 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 de Administración de Contratos de Concesión, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra:
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, 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 en cualquiera de las localidades donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, con disquete, CD o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidos por el MOP 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, numeral 1.6.8 de las Bases de Licitación.

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

#### **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.

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

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

## ANEXO N° 1

De la Sociedad Concesionaria

### 1 Información de la Sociedad Concesionaria:

Razón Social : Sociedad Concesionaria Rutas del Pacífico S.A.  
Giro : Concesión de Obra Pública

### 2 Antecedentes:

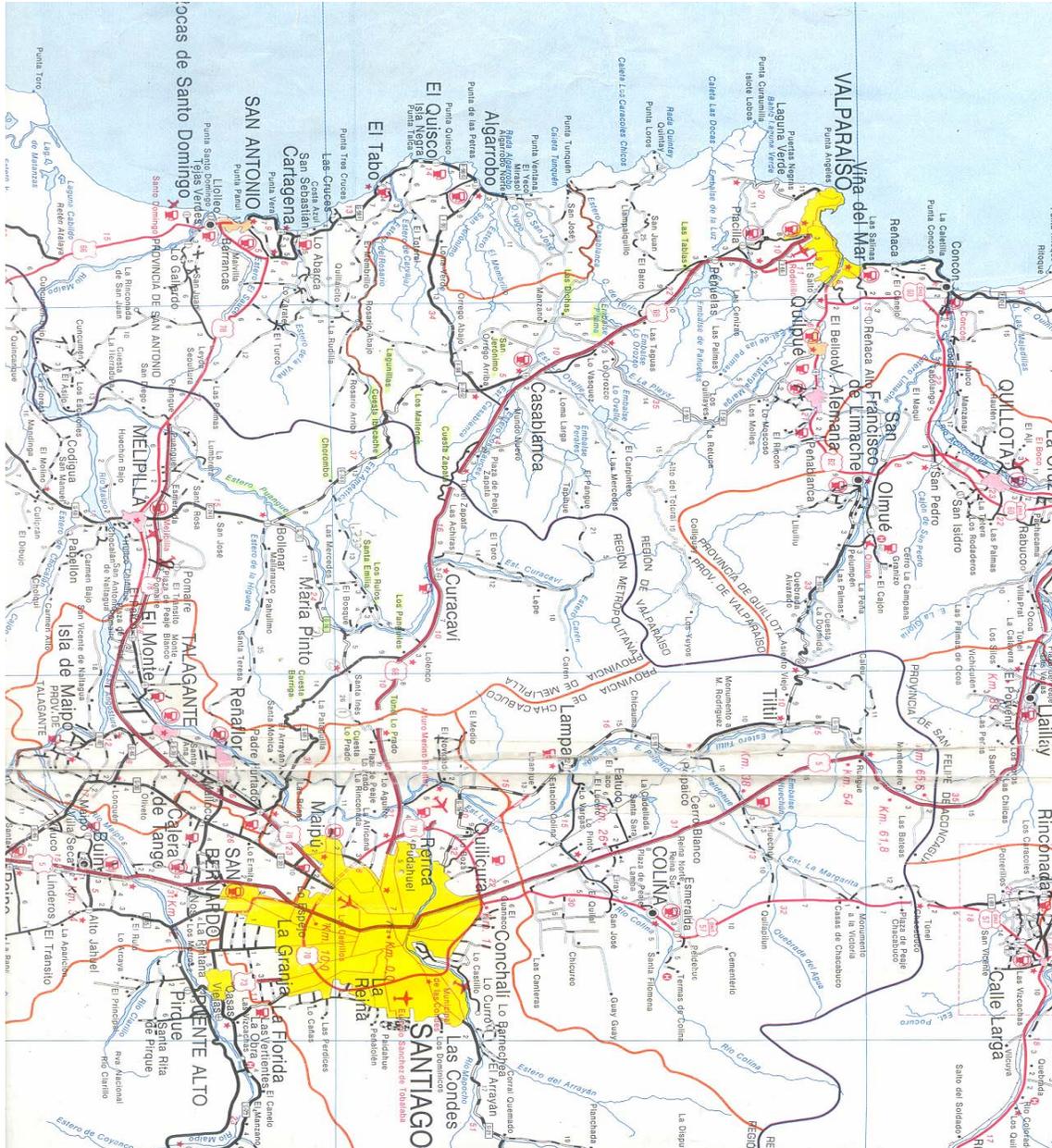
RUT : 96.873.140-8  
Domicilio : Vitacura N° 2771  
Teléfono : 2365560  
Fax : 2365561  
E-mail : rdpsa@ctcinternet.cl  
Objeto : Concesión de Obras Viales  
Duración : 22 años  
Capital : \$ 51.000 millones

### 3 Representante Legal:

Nombre : Mauricio Gatica Sotomayor  
Profesión : Ingeniero Comercial  
RUT : 7.951.606-6

## ANEXO N° 2

### Plano de Localización Geográfica de la Obra



## De la Obra Entregada en Concesión

### 1 La Obra entregada tiene las siguientes características

- Ubicación : Ruta 68, Tramo entre Km. 0,000 y 109,600, incluyéndose las obras correspondientes al Troncal Sur entre los Km. 86.850 y 107.911 y la Ruta 60-CH (Camino Las Palmas o Rodelillo – El Salto) entre los Km. 0.0 y 10.7
- Comunas que atraviesa: Estación Central, Maipú, Lo Prado, Pudahuel, Curacaví, Casablanca, Valparaíso, Viña del Mar, Villa Alemana y Quilpue.
- Plano de su localización: Se adjunta lámina respectiva en Anexo N°2
- Nombre de la Concesión: Concesión Internacional Interconexión Vial Santiago – Valparaíso – Viña del Mar
- Sectorización de la Obra (división en sectores): La Concesión se divide en los siguientes sectores:

Sector	Inicio (Km.)	Término (Km.)
<b>Sector A:</b> Santiago – Boca Oriente Túnel Zapata	0.000	53.500
<b>Sector B:</b> Boca Oriente Túnel Zapata – Valparaíso	53.500	109.600
<b>Sector C:</b> Troncal Sur y Ruta 60-CH (Camino Las Palmas)	87.000 (TS)	107.980

### Anexo N°3

#### Información del Centro de Control de la Concesión

**TELEFONO:**

Túnel Zapata: 02-835 9114

Túnel Lo Prado: 02-640 9290 - 02-640 9291

Oficina Central: 02-836 3377

**DIRECCIÓN POSTAL:** Casilla 93, Correos Curacaví.

**LOCALIZACIÓN DE OFICINAS EN LA RUTA:**

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ubicación
• Túnel Zapata	• PK. 56.800	• Ambos	• Mediana
• Túnel Lo Prado	• PK. 20.500	• Ambos	• Mediana
• Oficina Central	• PK. 47.050	• Sant. – Valpo.	• Calzada Derecha

## Anexo N° 4

### Descripción de los Servicios Especiales Obligatorios y Complementarios.

#### 1 Servicios Especiales Obligatorios

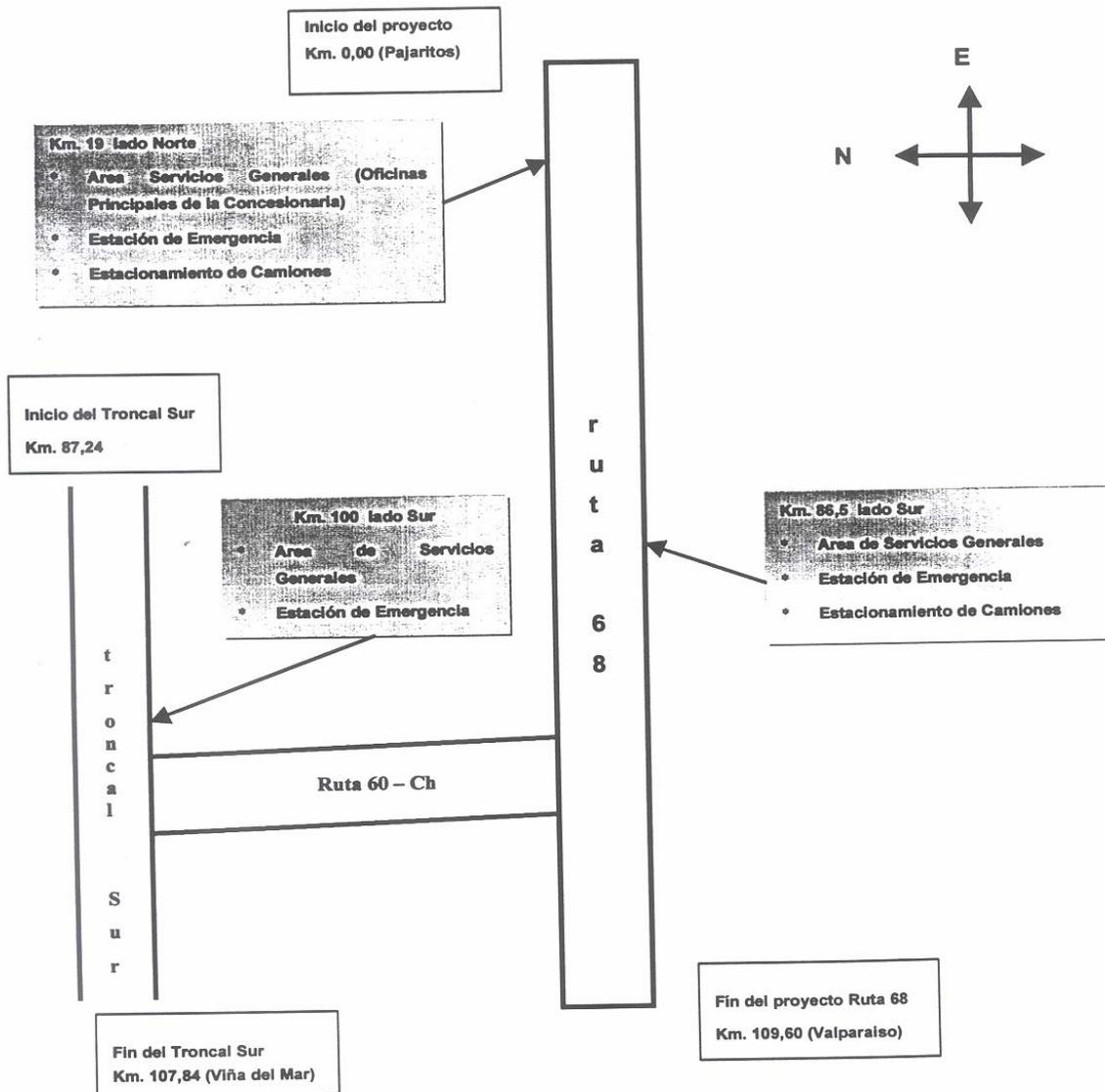
La Concesión cuenta con los siguientes Servicios Obligatorios, de conformidad a lo exigido en el numeral 2.2.1.4 de las Bases de Licitación:

- **Servicios de Control:** Se dispondrá de áreas especiales, para la realización de labores de control policial, Sanitario y de Impuestos Internos. Estas áreas se encontrarán adyacentes a la ruta y cada una de ellas se compondrá de dos zonas, una a cada lado de las calzadas. Se ubicarán en los PK. 48.000 y PK. 95.200.
- **Servicios Generales:** Se dispondrá de tres áreas para la prestación de estos servicios ubicadas en el km. 19 lado norte y km. 86.5 lado sur ambas en la Ruta 68, y la tercera en el km. 100 del Troncal Sur, en el lado sur. Cada una de éstas áreas estará provista de Zona de estacionamiento para 20 automóviles y 5 buses cada uno, contará con servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica. Adyacentes a cada una de estas se encontrarán las Oficinas de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria
- **Estacionamiento de Camiones:** Se dispondrá de dos áreas para la prestación de este servicio, adyacentes a las áreas de Servicios Generales ubicadas en la Ruta 68. Cada área estará dotada de servicios higiénicos, iluminación y vigilancia con capacidad para estacionar 20 camiones con remolque.
- **Estación de Atención de Emergencia:** Se dispondrá de tres Estaciones de Atención de Emergencia, todos ellos adyacentes a las áreas de Servicios Generales ubicadas en los km. 19 y 86.5 de la Ruta 68 y de la ubicada en el km. 100 lado sur del Troncal Sur. Se trata de un área especial para la atención de emergencia y base de operación para los equipos de auxilio, con equipamiento adecuado y personal capacitado de acuerdo a lo estipulado en el numeral 2.2.1.4.4 de las Bases de Licitación.
- **Teléfonos de Emergencia:** Se instalarán citófonos de emergencia cada dos kilómetros, a cada lado de la vía, correctamente señalizados, cuyo uso será gratuito. Estarán conectados a las áreas de Atención de Emergencia y a las áreas de Control de Carabineros.

## 2 Servicios Complementarios

- **Servicios Generales:** Estas áreas se complementarán con estaciones de servicio de combustible, por parte de un distribuidor autorizado, estacionamiento para 40 automóviles y 10 buses, restaurante con comida rápida y zona de recreación infantil y tiendas anexas para la venta de productos de regalo, periódicos, productos típicos y de primera necesidad.
- **Estacionamiento de Camiones:** complementariamente se instalará un surtidor de petróleo / gasolina sólo para abastecer de combustible a los camiones, y opcionalmente, con la venta de comestible de consumo rápido y/o una taller mecánico. Todos los servicios se habilitarán dentro de esta área.

## Esquema de Ubicación de los Servicios Especiales Obligatorios



## Anexo N° 5

### **Dirección donde Reclamar ante el MOP**

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

Coordinación de Administración de Contratos de Concesión.

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

---

## Anexo N° 6

### Organización de El Concesionario

La conservación y explotación de la Interconexión Vial Santiago – Valparaíso – Viña del Mar, obra concesionada, se estructura de la siguiente manera:

#### Gerente General

Apellidos Gatica Sotomayor  
Nombres Mauricio  
Teléfono 236-5560  
E-mail mgatica@rutasdelpacifico.cl

#### Gerente de Finanzas y Administración

Apellidos Páramo Aller  
Nombres Jesús  
Teléfono 236-5560  
E-mail cgonzalez@rutasdelpacifico.cl

#### Asesoría Jurídica

Apellidos Alcalde Undurraga  
Nombres Enrique  
Teléfono 696-9290  
E-mail ealcalde@alcaldeycia.cl

#### Gerente de Explotación

Apellidos Espada Lindo  
Nombres José  
Teléfono 836-3377  
E-mail jespada@entelchile.net

#### Jefe de Conservación y Emergencia

Apellidos Darwiche Espinoza  
Nombres Ahmed  
Teléfono 836-3377  
E-mail adarwich@123.cl

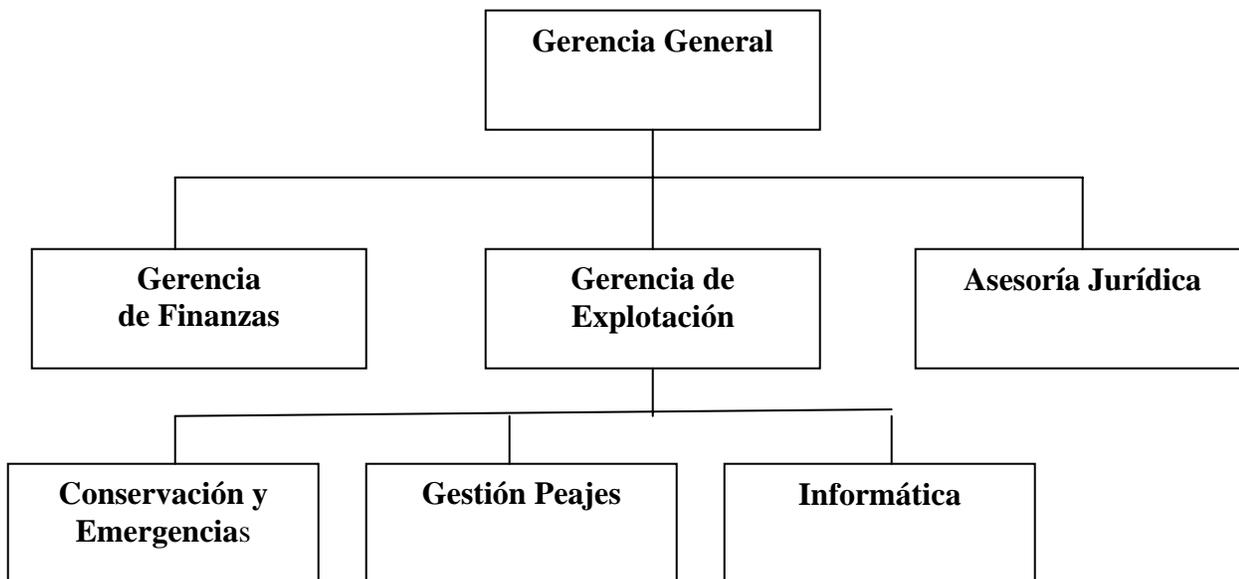
## Jefe de Peajes

Apellidos De Terán Lagos  
Nombres René  
Teléfono 835-9133  
E-mail

## Jefe Informática

Apellidos Urrutia Gajardo  
Nombres María Trinidad  
Teléfono 835-9133  
E-mail mturrutia@entelchile.cl

## 2 Organigrama de Concesionaria Rutas del Pacifico S.A.



---

## Anexo N° 7

### De los Estándares de Servicio

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Nivel de servicio plazas de peaje y pesaje.
- Tiempos de espera.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Túneles



---

**Anexo N° 8**

**Del Ministerio de Obras Públicas**

**INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN**

Apellidos : Ivanovic Wensioe  
Nombre : Mirko  
Profesión : Ingeniero Civil