VIA SANTA ROSA
SOCIEDAD CONCESIONARIA

**"HABILITACIÓN CORREDOR DE TRANSPORTE PÚBLICO AV. SANTA ROSA SECTOR ALAMEDA – A. VESPUCIO"**

# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

# ETAPA DE EXPLOTACION

**ENERO DE 2008**

# ÍNDICE


NOMECLATURA:..... 6
**CAPÍTULO I: GENERALIDADES 7**
1.1 DEFINICIONES ..... 7
1.2 DE LA CONCESIÓN..... 12
1.2.1 De los Convenios Mandato ..... 12
1.2.2 Proceso de Licitación..... 13
1.2.3 Adjudicación de la Concesión..... 13
1.3 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN..... 19
1.4 DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA ..... 21
1.4.1. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra..... 21
1.4.2. Destinatario..... 21
1.4.3. Ámbito de Aplicación. ..... 21
1.4.4. Modificaciones al Reglamento..... 22
1.4.5. Vigencia. ..... 22
1.4.6. Localización y Publicidad del Reglamento. ..... 23
1.4.7. Del Marco Jurídico. ..... 23
**CAPÍTULO II: DEL USUARIO 25**
2.1 DERECHOS DEL USUARIO..... 25
2.1.1 Derecho del Servicio de Seguridad y Control..... 25
2.1.2 Derecho a Señalización de Mantenimiento ..... 25
2.1.3 Derecho del Usuario por Daños ..... 25
2.1.4 Derecho a Calidad de Servicio..... 25
2.1.5 Derecho a Trato Cortés ..... 26
2.1.6 Derecho a Información ..... 26
2.1.7 Derecho a respuesta ..... 26
2.1.8 Derecho a reclamos..... 26
2.1.9 Derecho a sugerencias..... 27
2.1.10 Derecho a indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a la Concesionaria ..... 27
2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO ..... 27
2.2.1 Obligación de pago de servicios..... 27
2.2.2 Obligación de respeto de la normativa vigente ..... 27
2.2.3 Obligación a obedecer instrucciones..... 28
2.2.4 Obligación de debido cuidado ..... 28
2.2.5 Obligación de pago de daños al Concesionario..... 28
2.2.6 Obligación de Conducción Responsable..... 29
2.2.7 Obligación de Notificación de Daños..... 29
2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO..... 29
2.3.1 Canales de Atención al Usuario ..... 29
2.3.2 Procedimientos Para Solicitar Información..... 29
2.3.3 Información Que Puede Solicitar el Usuario..... 30
2.3.4 Procedimiento Para Solicitar Información Ante Incidentes Ocurridos En El Área Concesionada ..... 30
2.4 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS ..... 31
2.4.1 De los libros de reclamos ..... 31
2.4.2 Plazos para Responder Reclamos y Sugerencias ..... 31
2.4.3 Quejas del Usuario Ante el MOP..... 31
2.5 DE LOS VEHÍCULOS EN LA VÍA ..... 32
2.5.1 Vehículos Autorizados a Circular..... 32
2.5.2 Vehículos que Requieren Autorización Previa ..... 32
2.5.3 Vehículos con Prohibición de Circular ..... 32
2.6 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS..... 32
2.6.1 Circulación Peatonal Normal ..... 32

2.6.2 Medidas de Seguridad Vial ..... 32
2.6.3 Prohibición de Detención en la Calzada ..... 32
2.6.4 Inmovilización Forzosa por falla mecánica ..... 33
2.6.5 Inmovilización Forzosa por paralización del Tránsito ..... 33
2.6.6 Prohibición de Estacionamiento ..... 33
**CAPÍTULO III: DE LA CONCESIONARIA 34**
3.1 ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA ..... 34
3.1.1 Organigrama Período Explotación ..... 34
3.1.2 Instalaciones y Horarios de Atención ..... 35
3.1.3 Dotación Estimada de Personal en la Explotación ..... 36
3.1.4 Vehículos y Equipamiento en la Explotación ..... 37
3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA ..... 39
3.2.1. Obligación de Cumplimiento del Orden Jurídico ..... 39
3.2.2. Obligación de prestar los servicios básicos ..... 39
3.2.2 Obligación de Velar por la Seguridad del Usuario ..... 39
3.2.3 Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos ..... 39
3.2.4 Obligación de Proporcionar Información al Usuario ..... 40
3.2.5 Obligación de Información por Alteración de Transito por Trabajos de Conservación ..... 40
3.2.6 Obligación de dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencia del Usuario ..... 40
3.2.7 Obligación de dar un Trato Deferente al Usuario ..... 40
3.2.8 Obligación de restitución de la circulación del Usuario ..... 40
3.2.9 Obligación de Mantenimiento y Conservación ..... 41
3.2.10 Daños a Terceros ..... 42
3.2.11 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal ..... 42
3.2.12 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral ..... 42
3.2.13 Obligación de Notificar Nombramientos de Gerentes ..... 42
3.2.14 Obligación de Tener Medidas para evitar Daños ..... 43
3.2.15 Obligación de Prevenir e Indemnizar al Fisco ..... 43
3.2.16 Obligación de Realizar Estudios de Demanda y pago de Servicios ..... 43
3.2.17 Obligación de realizar estudios de Sistema de Control de Tráfico ..... 43
3.2.18 De los ajustes de la Programación del sistema de Control de Tráfico ..... 44
3.2.19 Del estudio de periodización ..... 44
3.3 DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA ..... 44
3.3.1. Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios ..... 44
3.3.2. Derecho de Explotación y Administración ..... 44
3.3.3. Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios ..... 44
3.3.4. Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioro Causados a la Infraestructura a Cargo de la Concesionaria. ..... 45
3.3.5. Derecho a Alterar Temporalmente la Prestación del Servicio ..... 45
3.3.6. Derecho de Cesión de la Concesión ..... 45
3.3.7. Derecho a subcontratar la Explotación de la Obra ..... 45
3.3.8. Derecho a Contraer Nuevos Convenios con el MOP ..... 45
3.4 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS ..... 46
3.4.1 Responsabilidad de la Concesionaria ..... 46
3.4.2 Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros ..... 46
3.4.3 Seguros por Catástrofe ..... 46
3.4.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente ..... 46
3.5 DE LA INFORMACION AL MOP ..... 47
3.5.1 Informes ..... 47
3.5.2 Plan de Trabajo Anual ..... 47
3.5.3 Programa Anual de Conservación ..... 47
3.5.4 Accesibilidad a Información Disponible ..... 48
3.5.5 Acceso a Material de Ensayos y Calidad ..... 48
**CAPÍTULO IV: DE LA INSPECCION FISCAL 49**

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN ..... 49
4.2 CONTROL DE CONTRATO DE CONCESIÓN ..... 49
4.2.1 Obligaciones del Inspector Fiscal. ..... 49
4.2.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra. ..... 51
4.2.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual ..... 51
4.2.4 Cumplimiento de Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato de Concesión. ..... 52
4.2.5 Cumplimiento de Entrega de Información ..... 52
4.2.6 Proposición de Aplicación de Multas ..... 52
4.2.7 Disposición Final ..... 53
**CAPÍTULO V: SEGURIDAD, PREVENCION Y MANEJO AMBIENTAL 54**
5.1 MEDIDAS DE PREVENCION DE RIESGOS ..... 54
5.1.1 Medidas de Prevención de Accidentes Durante los Trabajos de Mantención y Conservación ..... 54
5.1.2 Medidas de Prevención de Incendios Durante los Trabajos de Mantención y Conservación ..... 55
5.1.3 Medidas de Prevención en Caso de Eventos Naturales. ..... 55
5.2 MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ..... 56
5.2.1 Medidas de Control Ante Accidentes. ..... 56
5.2.2 Medidas de Control Ante Incendio. ..... 56
5.2.3 Medidas de Control Ante Derrame de Sustancias Peligrosas. ..... 57
5.3 MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL DURANTE LA EXPLOTACION ..... 57
5.4 DE LA SEGURIDAD DEL USUARIO ..... 58
5.4.1 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto Dentro del Área de Concesión. ..... 58
5.4.2 Señalización, Elementos de Seguridad y Demarcación ..... 58
5.4.3 Despeje y Limpieza del Área de Trabajo ..... 59
5.5 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS ..... 59
5.5.1 Autoridad Competente ..... 59
5.6 DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA Y EMERGENCIAS ..... 60
5.7 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD ..... 60
**CAPÍTULO VI: MANUAL DE OPERACIÓN 62**
6.1 OBJETIVO ..... 62
6.2 OPERACIÓN ..... 62
6.2.1 Tramo 1 Calle San Francisco entre Alameda y Placer ..... 62
6.2.2 Tramo 1, Santa Rosa entre Marcoleta y Placer ..... 63
6.2.3 Tramo 2 Santa Rosa entre Placer y Callejón Lo Ovalle ..... 63
6.2.4 Tramo 3 Santa Rosa entre Callejón Lo Ovalle y Américo Vespucio ..... 65
6.3 PROGRAMA DE MANTENCION DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ..... 66
6.3.1 Mantención Rutinaria ..... 66
6.3.2 Mantención Periódica ..... 67
6.3.3 Mantención Diferida ..... 67
**CAPÍTULO VII: CALIDAD Y GESTION DE LOS SERVICIOS 68**
7.1 NIVELES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO ..... 68
7.1.1 Pavimento ..... 68
7.1.2 Iluminación. ..... 69
7.1.3 Sistema de Drenaje y Saneamiento. ..... 69
7.1.4 Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación ..... 69
7.1.5 Conservación de Estructuras ..... 69
7.1.6 Obras de Paisajismo ..... 69
7.2 MANTENCION DE NIVELES DE SERVICIO ..... 70
7.3 PLAN DE CONTROL PARA LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA CONCESIONADA ..... 70
7.4 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTION ..... 70
7.4.1 Indicadores de Gestión ..... 71
**ANEXO 1 73**

DATOS DE LA CONCESIONARIA ..... 73
OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS ..... 73
EMERGENCIAS ..... 73
REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA CONCESIONARIA ..... 73
**ANEXO 2** **74**
PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN ..... 74

# NOMECLATURA:

| | | |
|---|---|---|
| 1. | **AFT:** | Administrador Financiero de Transantiago. |
| 2. | **BALI:** | Bases Administrativas de la Licitación. |
| 3. | **CGTT:** | Coordinación General de Transporte de Santiago. |
| 4. | **CONCESIONARIA:** | Sociedad Concesionaria Vía Santa Rosa S. A. |
| 5. | **DGOP:** | Dirección General de Obras Públicas. |
| 6. | **DIA:** | Declaración de Impacto Ambiental. |
| 7. | **EIA:** | Estudio de Impacto Ambiental. |
| 8. | **ETT:** | Estaciones de Transbordo para Transantiago. |
| 9. | **IF:** | Inspector Fiscal. |
| 10. | **ITE:** | Inspección Técnica de Explotación |
| 11. | **IMS:** | Ilustre Municipalidad de Santiago. |
| 12. | **MTT:** | Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. |
| 13. | **MINVU:** | Ministerio de Vivienda y Urbanismo. |
| 14. | **MOP:** | Ministerio de Obras Públicas. |
| 15. | **PGS:** | Programa o Plan de Gestión Sustentable**.** |
| 16. | **PMR:** | Personas de Movilidad Reducida. |
| 17. | **PRMS:** | Plan Regulador Metropolitano de Santiago. |
| 18. | **PTUS:** | Plan de Transporte Urbano de Santiago. |
| 19. | **RCA:** | Resolución de Calificación Ambiental. |
| 20. | **RSO:** | Reglamento de Servicio de la Obra. |
| 21. | **SECTRA:** | Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte. |
| 22. | **SEIA:** | Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental**.** |
| 23. | **SEREMITT:** | Secretaria Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones. |
| 24. | **SERVIU:** | Servicio de Vivienda y Urbanización. |
| 25. | **SERVIU R. M.:** | Servicio de Vivienda y Urbanización, Región Metropolitana. |
| 26. | **SESMA:** | Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente. |
| 27. | **UF:** | Unidad de Fomento. |
| 28. | **UOCT:** | Unidad Operativa de Control de Tránsito. |
| 29. | **UTM:** | Unidad Tributaria Mensual. |

# CAPÍTULO I: GENERALIDADES

## 1.1 DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del presente Reglamento, los términos que a continuación se señalan, de acuerdo al artículo 1.2.2 de las BALI, tendrán el significado que se indica:

1. **Administrador Financiero Transantiago:** Persona Jurídica que prestará los servicios especificados en su contrato, regulados por las "Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte de Pasajeros de Santiago" del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
2. **Año Calendario**: Período de doce meses que se inicia el 1° de Enero y termina el día 31 de Diciembre.
3. **Área de Concesión**: El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
4. **Área de Servicios Complementarios**: Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el contrato de concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos para el Fisco, especialmente para tal efecto, por la Sociedad Concesionaria.
5. **Bases de Licitación**: Documentos Técnicos y Administrativos que definen los términos de Referencia y las condiciones administrativas de un llamado a licitación y que forman parte del presente contrato de concesión
6. **Bien Afecto a la Concesión**: Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el DGOP.
7. **CONAMA**: Servicio público descentralizado, creado por la Ley Nº 19.300 del año 1994 sobre Bases Generales del Medio Ambiente. Para los efectos del presente Reglamento, la expresión CONAMA RM se referirá a las oficinas del Director Regional de la CONAMA de la Región Metropolitana, ante quien deberán presentarse todos los documentos referentes a Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental que requiera el proyecto y/o sus actividades, según corresponda.
8. **Conservación o Mantención**: Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario o preexistentes en el área de la concesión, con el propósito que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento y mejora de los componentes ambientales en el área de concesión.
9. **Contaminación**: Según lo establecido en el artículo Nº 2, letra c) de la Ley Nº 19.300, se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de sustancias, elementos,

energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencias superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

10. **Contaminante**: Según lo establecido en el artículo Nº 2, letra c) de la Ley Nº 19.300, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.
11. **Contrato de Concesión de Obra Pública**: Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL Nº 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP Nº 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP Nº 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo.
12. **COREMA**: Para los efectos del presente Reglamento la expresión COREMA RM se referirá a la Comisión Regional del Medio Ambiente de la Región Metropolitana quien emitirá, a quien corresponda, la Resolución de Calificación Ambiental del Estudio de Impacto Ambiental o Declaración de Impacto Ambiental que requiera el proyecto y/o sus actividades, según corresponda.
13. **Costo Total de la Obra**: Corresponde a aquellos desembolsos que, directa o indirectamente, son necesarios para la construcción de la obra.
14. **Cuenta Reserva (CR)**: Corresponde a la Cuenta donde se acumularán Mensualmente los pagos de los documentos de cobro emitidos por la Sociedad Concesionaria que se efectúen con posterioridad al término del Mes en el cual fueron emitidos.
15. **Declaración de Impacto Ambiental (DIA):** Según lo establecido en el artículo 2º letra f) de la Ley Nº 19.300 de 1994, es el documento descriptivo de una actividad o proyecto que se pretende realizar o de las modificaciones que se introducirán, otorgado bajo juramento por el respectivo titular, cuyo contenido permite al organismo competente evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes.
16. **Desarrollo Sustentable**: El proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.
17. **Destrucción de la Obra:** Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.
18. **Documentos de Cobro**: Son aquellos Documentos emitidos por la Sociedad Concesionaria donde se identifica el destinatario y el monto a cobrar por concepto de tener disponible la infraestructura para el uso de los Servicios de Transantiago.
19. **DGOP**: Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
20. **Días**: Días corridos.

21. **Dirección de Vialidad**: Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.
22. **E.F.E.**: Empresa de Ferrocarriles del Estado.
23. **Estudio de Impacto Ambiental (EIA)**: Corresponde al documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.
24. **Estudio Referencial**: Corresponde al estudio formado por varios proyectos de diversa índole, y que es entregado por el MOP a los Licitantes o Grupos Licitantes, el cual contiene las definiciones mínimas de las obras a realizar y que son de carácter referencial, salvo que en las presentes Bases de Licitación se señale expresamente algo diferente. El Licitante o Grupo Licitante puede aceptarlo en la Oferta Técnica.
25. **Evaluación de Impacto Ambiental:** Es el procedimiento, a cargo de la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) o de la COREMA correspondiente, en su caso, que, basándose en un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.
26. **Explotación**: Se entenderá por explotación de la obra los siguientes conceptos: operación de las obras e instalaciones; conservación o mantención de las obras o instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a la obra; prestación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión; cobro cuando éste corresponda, a los Usuarios por la prestación de los servicios.
27. **Fuerza mayor o caso fortuito**: Lo establecido en el artículo 45º del Código Civil.
28. **Grupo Licitante**: Conjunto de personas naturales o jurídicas que se presentan a una licitación acompañando una sola oferta, siendo la responsabilidad de cada uno de ellos indivisible y solidaria, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las presentes Bases de Licitación.
29. **IMS**: Ilustre Municipalidad de Santiago.
30. **ITE**: Inspección Técnica de Explotación
31. **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**: Será aquel determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.
32. **Ley de Concesiones de Obras Públicas**: Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº 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 Nº 900, de 1996.
33. **Licitante u Oferente**: Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las presentes Bases de Licitación.
34. **Mes Calendario**: Cada uno de los doce tramos de 28, 29, 30 y/o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.
35. **MINSAL**: Ministerio de Salud.
36. **MINSEGPRES**: Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
37. **MINTRATEL**: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
38. **MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

39. **MOP**: Ministerio de Obras Públicas.
40. **Peaje**: Cobro por el uso, de un tramo de una vía
41. **Plan de Manejo Ambiental y Territorial**: Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación y en la Resolución de Calificación Ambiental si corresponde, exigibles en las etapas de construcción y explotación. Estas medidas comprenden: medidas de mitigación, las que tienen por finalidad evitar, disminuir o reducir los efectos adversos del proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución; medidas de reparación, que tienen por objeto reponer el medio ambiente, ya sea uno o más de sus elementos, a una calidad igual a la que tenían con anterioridad al daño causado y en caso de no ser posible restablecer sus propiedades básicas; medidas de compensación que tienen por objeto producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado; medidas necesarias para prever, reducir y mitigar posibles impactos territoriales, sociales y económicos sobre el territorio local y la comunidad, que afecte el desarrollo de las actividades normales y sus áreas de influencia funcional y territorial, derivados del proceso de construcción y futura operación del contrato de concesión.
42. **Precalificado**: Persona natural o jurídica o conjunto de ellas, interesada en la licitación de una obra pública por el sistema de concesión, que ha cumplido los requisitos establecidos en las Bases de Precalificación del Registro Especial Internacional para la licitación de los "Proyectos de Infraestructura para Transantiago".
43. **PRMS**: Plan Regulador Metropolitano de Santiago.
44. **Programa de Gestión Sustentable (PGS)**: Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las Bases de Licitación y en la o las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades si las hubiere, durante las etapas de Construcción y Explotación de la Obra.
45. **Proyectos de Ingeniería de Detalle**: Son los proyectos de ingeniería definitivos que le corresponde desarrollar al Concesionario en base al Estudio Referencial o el Anteproyecto Alternativo presentado por el Licitante o Grupo Licitante en la Oferta Técnica. Éstos deberán someterse a la aprobación del Inspector Fiscal.
46. **Refugio R1 (A)**: Refugio Tipo destinado a los tramos 1 y 3 del proyecto, con una cubierta plana de 3,6 m. de largo por 2,0 m. de ancho, equipado con un asiento de acero inoxidable, un basurero de acero inoxidable , un panel de información, un señalizador de recorrido.
47. **Refugio R2 (B)**: Refugio Tipo destinado a los tramos 1 y 3 del proyecto, con una cubierta plana de 3,6 m. de largo por 1,5 m. de ancho, equipado con un asiento de acero inoxidable, un basurero de acero inoxidable, un panel de información, un señalizador de recorrido.
48. **Refugio R3**: Refugio Tipo destinado al tramo 1 del proyecto, que corresponde solo a un andén y una señal de parada.
49. **Refugio T1**: Refugio Tipo destinado al Corredor segregado de Buses ubicado en el tramo 2 del proyecto, con una cubierta plana de 9 m. de largo por 1,62 m. de ancho, equipado, asientos de acero inoxidable, un basurero de acero inoxidable, un panel de información, una franja de señalización y vallas peatonales.
50. **Refugio P – 1A**: Refugio Tipo de Transantiago para estaciones de transbordo, de cubierta plana de 18 m. de largo por 2,2 m. de ancho, equipado con asientos metálicos, 3

basureros, un panel de información, una franja de señalización, un panel publicitario, un vidrio de respaldo y barrera de seguridad en rampa de acceso.

51. **Refugio P – 2A**: Refugio Tipo de Transantiago para estaciones de transbordo, de cubierta en zigzag de 18 m. de largo por 2,7 m. de ancho, equipado con 3 basureros, un panel de información, una franja de señalización, un panel publicitario, un vidrio de respaldo y barrera de seguridad en rampa de acceso.
52. **Refugio P – 5A**: Refugio Tipo de Transantiago para estaciones de transbordo, de cubierta en zigzag de 18 m. de largo por 2,2 m. y 2,7 m. de ancho respectivamente, según se emplacen en Santa Rosa o Departamental, equipado con 3 basureros, un panel de información, una franja de señalización, un panel publicitario, un vidrio de respaldo y barrera de seguridad en Rampa de acceso.
53. **Registro Especial Internacional (REI)**: Es el Registro Especial Internacional para la licitación de los proyectos de Infraestructura para Transantiago, aprobado por Resolución DGOP Nº 316 del 26 de Noviembre de 2003.
54. **Reglamento de Servicio de La Obra**: Documento confeccionado por la Concesionaria y aprobado por el MOP, donde se establecen entre otros los derechos y obligaciones de la concesionaria y los Usuarios de la concesión
55. **Resolución de Calificación Ambiental (RCA):** Es un acto administrativo en virtud del cual la COREMA correspondiente califica ambientalmente un proyecto o actividad, aprobándolo, rechazándolo o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.
56. **SEIA**: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental establecido en la Ley Nº 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente, a cargo de la CONAMA y COREMA R.M., que en base al Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.
57. **Semestre**: Período comprendido entre el 1º de Enero y el 30 de Junio; y el período comprendido entre el 1º de Julio y el 31 de Diciembre de cada año.
58. **SEREMITT**: Secretaria Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones.
59. **Servicios Básicos**: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los Usuarios.
60. **Servicios Complementarios**: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los Usuarios, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP Nº 900 de 1996.
61. **Servicios de Transantiago**: Es el conjunto de buses con un trazado definido, bajo un determinado régimen de frecuencia y tarifa, que cumplen con las condiciones que establece el contrato regulado por las “Bases de Licitación Transantiago 2003”.
62. **SERVIU**: Servicio de Vivienda y Urbanismo.
63. **SESMA**: Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente.
64. **Sobres de Oferta**: Sobre, paquete, bulto u otro envoltorio en que son entregadas la oferta técnica y económica en las condiciones determinadas por las Bases de Licitación.

65. **Sociedad Concesionaria**: La sociedad constituida por el adjudicatario, con la que se entiende celebrado el contrato de concesión, y cuyo objeto es determinado por las Bases de Licitación. También denominada Concesionario.
66. **Tarifa**: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión.
67. **Transantiago:** Sistema de Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago, descrito en las "Bases de Licitación Transantiago 2003" del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
68. **Trimestre:** Período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo; período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio; período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre; y el período comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de cada año.
69. **UOCT**: Unidad Operativa de Control de Tránsito.
70. **Usuario**: Para efectos de esta concesión, los Usuarios serán los Servicios de Transantiago.
71. **Valor de la Unidad de Fomento**: El valor de la Unidad de Fomento será el que fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el Nº 9 del artículo 35º de la ley Nº 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la unidad de fomento, se estará sujeto a la unidad de fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.
72. **Valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM)**: El Valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que fije el Servicio de Impuestos Internos, de acuerdo al artículo 8º del D.L. Nº 830, de 1974.

Cualquier Término no definido en el glosario, será definido de mutuo acuerdo entre el MOP y la Sociedad Concesionaria.

## 1.2 DE LA CONCESIÓN

### 1.2.1 De los Convenios Mandato

El Ministerio de Obras Públicas licitó la Concesión para la ejecución, mantención y explotación de la obra pública fiscal denominada "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa Sector Alameda – A. Vespucio" inserta en el Plan de Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, a través del Sistema de Concesiones, en virtud de los siguientes Mandatos.

- El Convenio de Mandato suscrito con fecha 02 de octubre de 2003 por el Señor Ministro de Vivienda y Urbanismo, la Sra. Directora del Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana y el Sr. Ministro de Obras Públicas, y
- El Convenio de Mandato suscrito con fecha 10 de junio de 2005 por el Sr. Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Santiago y el Sr. Ministro de Obras Públicas.

### 1.2.2 Proceso de Licitación

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa Sector Alameda – A. Vespucio", de fecha 20 de junio de 2005, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP), llamó a una licitación pública internacional, la que fue publicada en el diario oficial el 25 de junio de 2005 y en El Mercurio de Santiago el 26 de junio de 2005, para adjudicar la construcción, mantención y explotación de la obra pública fiscal denominada "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa Sector Alameda – A. Vespucio".

En el proceso de licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

### 1.2.3 Adjudicación de la Concesión

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar esta licitación al Grupo Licitante denominado "Concesiones Urbanas", conformado por las Empresas "Constructora CON-PAX S.A.", "ARAUCO S.A." y "CLARO, VICUÑA, VALENZUELA S.A.", a través del Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas (MOP) Nº 16, de fecha 17 de enero de 2006 y publicado en el Diario Oficial del 13 de abril de 2006.

La Sociedad Concesionaria se constituyó por escritura pública otorgada con fecha 13 de abril de 2006, en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, bajo el nombre de "Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A.", hoy "Sociedad Concesionaria Vía Santa Rosa S.A.".

El proyecto, tiene una extensión total de 11 Km. y consiste en la construcción, mantención y explotación de las obras viales y estructurales que permitirán habilitar el Corredor Urbano Av. Santa Rosa entre Av. Libertador Bernardo O´Higgins y Av. Américo Vespucio. Incorpora además el mejoramiento de calle San Francisco entre Alameda y la nueva conexión con la Av. Santa Rosa, en una extensión de 3,9 km.

Esta obra permitirá aumentar la oferta vial y el estándar de ambas vías –Santa Rosa y San Francisco, con la finalidad de servir principalmente a la circulación de nuevos buses de transporte público y disminuir por tanto, los tiempos de viaje de los Usuarios de este modo de transporte.

El proyecto se financia con los ingresos que provienen del pago de los servicios que proveerán transporte público, administrados por la AFT, lo cual es garantizado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Las obras a construir por el Concesionario se encuentran establecidas en los artículos 1.3 y 2.3 de las BALI y comprenden lo siguiente:

| Ítem | Artículo de las Bases de Licitación |
|---|---|
| Vías en simple y doble calzada | 2.3.1.1. |
| Corredor de Transporte Público | 2.3.1.2. |
| Estructuras | 2.3.1.3. |
| Calles de Servicio | 2.3.1.4. |
| Obras de Semaforización | 2.3.1.5. |
| Obras de Paisajismo | 2.3.1.6. |
| Cierros Perimetrales | 2.3.1.7. |
| Despeje y Limpieza de la Faja Fiscal Entregada | 2.3.1.8. |
| Servidumbres | 2.3.1.9. |
| Señalización, Demarcación y Seguridad Vial | 2.3.1.10. |
| Iluminación | 2.3.1.11. |
| Paraderos de Transporte Público | 2.3.1.12 |
| Colectores de Aguas Lluvias y Canales | 2.3.1.13 |

El Concesionario deberá mantener durante todo el tiempo de la concesión, la infraestructura del proyecto de acuerdo a las Bases de Licitación y a los niveles de servicio requeridos por las mismas.

El período considerado de explotación de la concesión es de 14 años, a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras.

### 1.2.4 De la Concesionaria

A continuación se entrega la información relacionada con la Sociedad Concesionaria, a saber:

| | |
|---|---|
| Razón Social : | Sociedad Concesionaria Vía Santa Rosa S.A. |
| RUT : | 76.518.910-1 |
| Dirección : | Darwin 416, San Joaquín. |
| Domicilio Legal : | Comuna de Providencia, Región Metropolitana. |
| Tipo de sociedad : | Sociedad Anónima Cerrada, sujeta a las normas aplicables a las Sociedades Anónimas Abiertas. |
| Teléfono : | (56 2) 484 6100 |
| Sitio Web : | www.viasantarosa.cl. |
| Correo Electrónico : | contacto@viasantarosa.cl |

### 1.2.5 Objeto

La Sociedad tiene por objeto exclusivo la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa, Sector Alameda – A. Vespucio", mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión, destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

### 1.2.6 Plazo Concesión

Periodo que se inicia de acuerdo a lo estipulado en el artículo 1.7.5 de las BALI, y finaliza 168 meses corridos contados desde la fecha de la puesta en servicio provisoria de las obras, de acuerdo al artículo 1.7.6 de las BALI.

### 1.2.7 Antecedentes Legales:

#### 1.2.7.1 Constitución:

La Sociedad Concesionaria se constituyó bajo el nombre de Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A., por escritura pública otorgada con fecha 13 de abril de 2006, en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha. Un extracto de la escritura se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, a Fs. 14.686, Nº 10.118 del Año 2006 y se publicó en el Diario Oficial del día 21 de abril de 2006.

Los estatutos de la Sociedad Concesionaria fueron modificados por escritura pública de fecha 8 de agosto de 2006, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, a que se redujo el Acta de la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad realizada en igual fecha, ocasión en que se modificó el nombré de la Sociedad por el de **Sociedad Concesionaria Vía Santa Rosa**, y otras disposiciones relativas a la administración de la Sociedad. Un extracto de la escritura se inscribió a Fs. 36.080, Nº 25.486 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2006 y se publicó en el Diario Oficial del 6 de septiembre de 2006.

La Sociedad Concesionaria fue modificada nuevamente por escritura pública de fecha 5 de julio de 2007, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, a que se redujo el Acta de la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad realizada en igual fecha. Un extracto de la escritura se inscribió a Fs. 28.962, Nº 20.890 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2007 y se publicó en el Diario Oficial del 20 de julio de 2007.

La Sociedad fue inscrita con fecha 1 de diciembre de 2006, bajo el Nº 958, en el Registro Público de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

El capital de la Sociedad es la suma de $4.000 millones, dividido en 12.000 de acciones nominativas, ordinarias, y sin valor nominal. Hasta la fecha el capital ha sido totalmente suscrito por los accionistas y el monto pagado asciende a $4.000 millones más su reajuste, correspondientes a un 100% del capital social.

El plazo de duración de la Sociedad es indefinido.

### 1.2.7.2 PARTICIPANTES:

Al 31 de diciembre de 2006, la propiedad de la Sociedad Concesionaria Vía Santa Rosa S.A. se distribuye en:

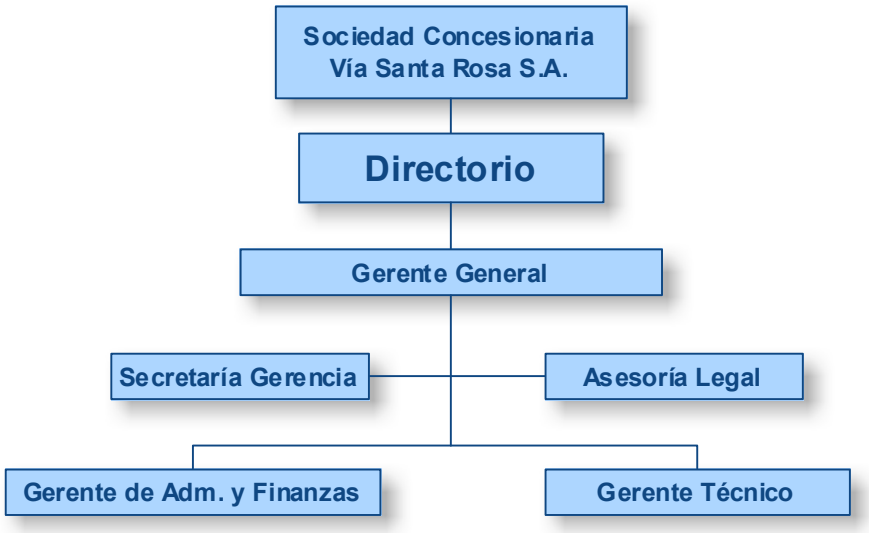
| Accionistas | Nº de Acciones Suscritas y Pagadas | % Participación |
|---|---|---|
| Arauco S.A. | 2.400 | 20% |
| Constructora Con-Pax S.A. | 2.400 | 20% |
| Claro, Vicuña, Valenzuela S.A. | 2.400 | 20% |
| Constructora Trébol Limitada | 2.400 | 20% |
| Empresa Constructora Agua Santa S.A. | 2.400 | 20% |
| Total | 12.000 | 100% |

Durante el ejercicio del año 2006 se produjeron los siguientes cambios en la propiedad de la Sociedad:

Con fecha 8 de mayo de 2006 los accionistas que constituyeron la Sociedad vendieron un 40% de las acciones de la Sociedad, con lo cual ingresaron a la propiedad de la Concesionaria, la sociedad Constructora Agua Santa S.A. y Constructora Trébol Limitada, distribuyéndose cada accionista, el capital social en la proporción de un 20% cada uno.

### 1.2.8 ORGANIGRAMA PERÍODO EJECUCIÓN

El siguiente diagrama da cuenta de la organización de la sociedad durante el período de ejecución de las obras.




### 1.2.9 Del Área Concesionada

El proyecto consta de una extensión total de 11 km. y consiste en la construcción, mantención y explotación de las obras viales y estructurales que permitirán habilitar el Corredor Urbano Av. Santa Rosa entre Marcoleta y Av. Américo Vespucio. Incorpora además el mejoramiento de calle San Francisco entre Alameda y la nueva conexión con la Av. Santa Rosa, en una extensión de 3,9 Km., conforme a lo establecido en las bases de licitación de proyecto.

El Consorcio operará el área concesionada, esto es dentro de la faja fiscal del proyecto, empleando métodos y procedimientos que permiten proveer un excelente nivel de calidad de servicios para el Usuario objeto de la concesión.

El mantenimiento de la infraestructura e instalaciones se efectuará en forma planificada, a fin de mantener en buen estado de operación y servicio, toda la infraestructura del área de concesión.

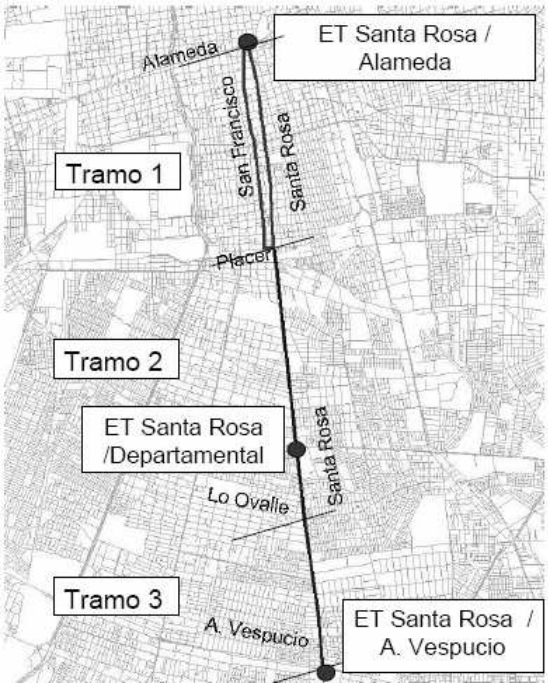
Las comunas en que impacta directamente el proyecto por su emplazamiento son:

Santiago, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y La Granja,

### 1.3 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

En la Etapa de Explotación la concesión incluye el mantenimiento y la conservación de acuerdo a lo exigido en el numeral 2.4.2 de las BALI.

El proyecto comprende 3 tramos:




**Tramo 1**

Avenida Santa Rosa desde Marcoleta a Carlos Silva Vildósola y por la calle San Francisco, desde Avenida Libertador Bernardo O"Higgins hasta Carlos Silva Vildósola

Por avenida Santa Rosa el proyecto va desde el Km. 0,1 hasta el Km. 3,9 y por Avenida San Francisco del Km. 0 hasta el Km. 3.9

La obra en este tramo consiste básicamente en la Reconstrucción y mejoramiento de calles, nuevos paraderos de transporte público, equipamiento urbano, señalización y demarcación, semaforización, iluminación y paisajismo.

**Tramo 2**

Avenida Santa Rosa desde Carlos Silva Vildósola hasta Callejón Lo Ovalle y comprende por avenida Santa Rosa desde el Km. 3,9 hasta el Km. 8,4

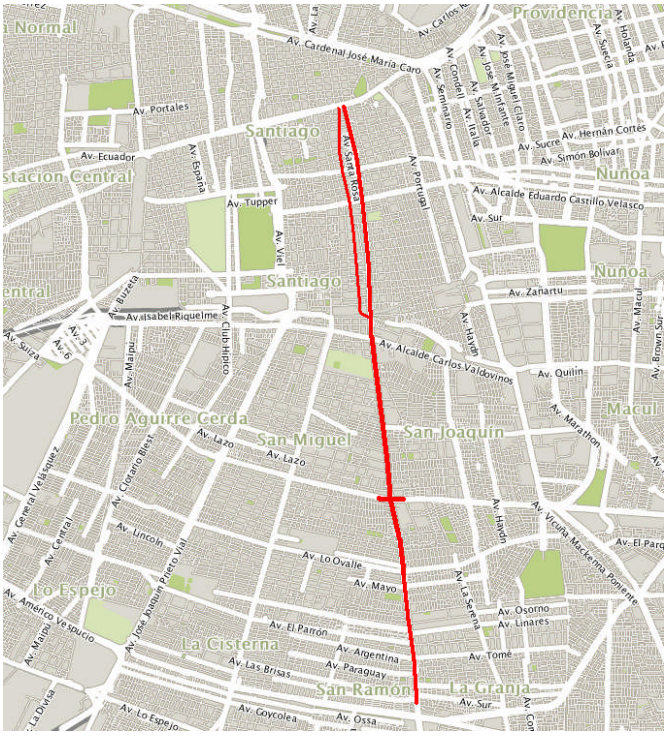
La Obra en este tramo consiste básicamente en la construcción de dobles calzadas de dos pistas por sentido para el transporte privado, separadas por un corredor central exclusivo destinado al transporte público. Construcción de cruce bajo nivel, ubicado en Avenida Departamental con Avenida Santa Rosa. Reconstrucción de pavimentos. Habilitación de sistema integrado de evacuación de aguas lluvias, nuevos paraderos de transporte público, equipamiento urbano, señalización y demarcación, semaforización, iluminación y paisajismo.

**Tramo 3**

Avenida Santa Rosa, desde Callejón Lo Ovalle hasta Avenida Américo Vespucio y comprende por avenida Santa Rosa del Km. 8,4 hasta el Km. 10,9

La Obra en este tramo consiste básicamente en Mejoramientos de pavimento de calzadas, nuevos paraderos de transporte público, equipamiento urbano, señalización y demarcación, semaforización, iluminación y paisajismo.

**Croquis de Ubicación de la Concesión**




Para mayor precisión del área concesionada a mantener y conservar se anexa plano con los límites correspondientes. Fuera del área señalada la Concesionaria debe mantener y conservar los semáforos, la señalética y las luminarias que correspondan.

## 1.4 DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Para la elaboración del presente reglamento se consideraron entre otras: Las medidas de seguridad y vigilancia, las medidas a detectar y gestionar los problemas de accidentes, la congestión que se pueda producir en la vía, el sistema de reclamo del Usuario, las medidas para mantener el servicio al Usuario, las medidas de protección y mantenimiento en las áreas vegetadas, la organización, dotación y calificación del personal, el equipamiento de la Concesionaria, el horario de funcionamiento de las oficinas, los mecanismos para medir los estándares de servicio, etc.

### 1.4.1. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación y mantención de la obra y de los Servicios Básicos y Servicios Complementarios que entrega la Concesionaria en la etapa de explotación, de conformidad con lo dispuesto en los artículo **2.4.4.6** de las Bases de Licitación.

### 1.4.2. Destinatario.

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

El MOP, por medio de la Inspección Fiscal en la Etapa de Explotación, fiscaliza la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, tanto en relación con el Usuario como con la Concesionaria.

### 1.4.3. Ámbito de Aplicación.

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra es toda el Área de Concesión, definida para la etapa de explotación de acuerdo al artículo 2.1.2 letra b) de las BALI, las que incluyen todas las instalaciones consideradas en el Contrato de Concesión y adicionalmente, la prestación de los Servicios Básicos y Complementarios que se otorgan en el área concesionada y las relaciones contractuales entre el Usuario, la Concesionaria y el MOP.

El Reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada. Lo anterior es sin perjuicio de las disposiciones de la legislación, normativa y reglamentación vigentes en el país, que prevalecerán sobre el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### 1.4.4. Modificaciones al Reglamento.

Una vez aprobado el presente Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión solo podrá tener modificaciones a partir de una petición de la Concesionaria y o del IF, siempre y cuando exista consenso entre ambas partes.

La Concesionaria puede proponer a la Inspección Fiscal para su aprobación, modificaciones al reglamento, las que deberán tener por objetivo, por ejemplo:

- Adecuar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueran aplicables.
- Precisar o definir materias del Reglamento de Servicio de la Obra de modo de facilitar su adecuada interpretación.
- Incorporar nuevas regulaciones relacionadas con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen al Usuario de la obra en concesión.
- Cualquier otro objeto o materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulado por este instrumento y que el MOP consienta en ello.

Cualquier modificación que fuere introducida al Reglamento de Servicio comenzará a regir en el plazo que ambas partes convengan.

### 1.4.5. Vigencia.

El presente Reglamento entrará en vigencia tras la correspondiente aprobación del Inspector Fiscal y con la Puesta en Servicio Provisoria total o parcial de la obra autorizada por el DGOP. La vigencia que tiene el Reglamento de Servicio de la Obra, es entre la fecha de inicio de la PSP y durará hasta la extinción de la Concesión por cualquiera de las causas establecidas en el numeral **1.11.2** de las Bases de Licitación.

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación del MOP, desde la Puesta en Servicio Provisoria (PSP) de las obras, en adelante.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal para su aprobación u observaciones, utilizándose el mismo procedimiento establecido en las Bases de Licitación para la presentación y correcciones del presente Reglamento. Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por el Inspector Fiscal.

Durante la vigencia del presente Reglamento, el Inspector Fiscal dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión de acuerdo con el articulo 1.8.2 letra b.11) de las Bases de Licitación,.

Si la Sociedad Concesionaria opta por instaurar el cobro de peaje opcional, se modificará el presente Reglamento de Servicio en lo que sea pertinente, con anterioridad a la entrada en funcionamiento del cobro de peaje. Dicho documento será propuesto por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal, para su aprobación u observaciones, utilizándose el mismo procedimiento establecido en las Bases de Licitación para la presentación y correcciones del Reglamento de Servicios original.

### 1.4.6. Localización y Publicidad del Reglamento.

Una vez aprobado el texto definitivo del Reglamento por el Inspector Fiscal, la Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, tras ser aprobado éste por el Inspector, en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local, según se establece en las Bases de Licitación y en el artículo 57, párrafo 5 del Reglamento de la Ley de Concesiones.

Dicho extracto estará disponible, en forma gratuita, en las oficinas de la Concesionaria, sin perjuicio que la Concesionaria establezca otros lugares.

Ejemplares del presente Reglamento de Servicio de la Obra, podrán ser consultados en las oficinas de la Concesionaria, sin perjuicio que la Concesionaria establezca otros lugares y será exhibido a toda persona que lo solicite.

Las copias completas del Reglamento que sean solicitadas por terceros, se entregarán con cargo del valor del ejemplar.

### 1.4.7. Del Marco Jurídico.

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa Sector Alameda – A. Vespucio", son los que se señalan en el Decreto Supremo MOP Nº 16 de 17 de enero de 2006 y sus modificaciones posteriores y los que se indican a continuación:

- Decreto con Fuerza de Ley **Nº 850 de 1997**, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley **Nº 15.840 de 1964**, Orgánica del MOP y el Decreto con Fuerza de Ley **Nº 206 de 1960**, Ley de Caminos. (Nº 1.2.1 BALI).
- Decreto Supremo MOP **Nº 900, de 1996**, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP **Nº 164, de 1991**, Ley de Concesiones de Obras Públicas. (Nº 1.2.1 BALI)
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obra Pública, aprobado por Decreto Supremo MOP **Nº 956 de 1997**. (Nº 1.2.1 BALI)

- Bases de Licitación de la Concesión "Habilitación Corredor de Transporte Público Av. Santa Rosa Sector Alameda – A. Vespucio", y sus Circulares Aclaratorias emitidas por la DGOP.
- Oferta Técnica presentada por el Grupo Licitante adjudicatario de la Concesión.
- Oferta Económica presentada por el Grupo Licitante adjudicatario de la Concesión.
- Decreto Supremo Nº 16 de 17 de enero de 2006, publicado en el Diario Oficial el **13 de abril de 2006**, que adjudicó la Concesión.
- Convenios Complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

Las controversias que se generen entre el MOP y la Sociedad Concesionaria con motivo de la interpretación o aplicación del contrato de concesión, se elevarán al conocimiento de una Comisión Conciliadora, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 36º del DS MOP Nº 900 de 1996.

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

El Reglamento de Servicio de la Obra no puede en ningún caso modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la Concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el presente Reglamento.

La fiscalización del cumplimiento del presente Reglamento corresponde al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación, de acuerdo al artículo **1.8.2 letra b.9)** de las Bases de Licitación.

# CAPÍTULO II: DEL USUARIO

## 2.1 DERECHOS DEL USUARIO

### 2.1.1 Derecho del Servicio de Seguridad y Control

El Usuario de las obras en concesión, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los servicios estipulados en el Contrato de Concesión y en las condiciones indicadas en el mismo. Estos consisten en otorgar seguridad peatonal en la circulación de los pasajeros en el uso de los paraderos o refugios, cruces señalizados, además de el desplazamiento adecuado del Usuario por las calzadas debidamente demarcadas, señalizadas y reguladas de acuerdo a la ley de transito vigente.

### 2.1.2 Derecho a Señalización de Mantenimiento

El Usuario del área concesionada, tiene derecho a que en caso que la Concesionaria deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfiera con la circulación de los Usuarios de las obras, se proveerá, colocará y mantendrá una adecuada señalización, ya sean en actividades diurna y/o nocturna. (Nº **1.9.2.8** BALI)

### 2.1.3 Derecho del Usuario por Daños

En caso de daños al Usuario de cualquier naturaleza con motivo de la ejecución de construcción o conservación, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, será de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, con quienes se deberán efectuar las gestiones conforme a las Bases de Licitación.

### 2.1.4 Derecho a Calidad de Servicio

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

### 2.1.5 Derecho a Trato Cortés

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia en todas las dependencias e instalaciones, como así mismo en la vía concesionada.

### 2.1.6 Derecho a Información

El Usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria información anticipada cuando como consecuencia de la realización de trabajos de mantenimiento, se prevea una alteración temporal del nivel de servicio, como también si como consecuencia de la realización de los trabajos de reparación, producto de un accidente, caso fortuito o actos vandálicos, se prevea una alteración temporal del nivel de servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario tiene derecho a solicitar información a través del Centro de Atención al Usuario.

### 2.1.7 Derecho a respuesta

El Usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos según los procedimientos que se indican en el **capítulo 2.4** del presente Reglamento. (Nº 1.10.10 BALI)

### 2.1.8 Derecho a reclamos

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria las quejas y reclamos con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el **capítulo 2.4** del presente Reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el Usuario tendrá derecho queja y reclamo ante otras instancias superiores, tales como la Dirección de Concesiones del MOP o las que estime convenientes.

### 2.1.9 Derecho a sugerencias

El Usuario tiene derecho a formular sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria, según los procedimientos que se indican en el **capítulo 2.4** del presente Reglamento.

### 2.1.10 Derecho a indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a la Concesionaria

La Concesionaria es responsable de los daños que puedan sufrir el Usuario, a consecuencia de hechos imputables a ella en el área de la concesión. Producto de de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las vías o ejecución en ellas de obras de construcción o mantención. En caso de ser procedente, el Usuario podrá solicitar una indemnización, iniciando el proceso mediante la manifestación expresa de su fundamento en el Libro de Reclamos y Sugerencias de que dispone la Concesionaria, enviando a continuación una carta certificada o una notificación notarial.

De no existir acuerdo entre las partes sobre la procedencia del reclamo, éste deberá ser sometido a la sanción de los tribunales competentes, quienes efectuarán las investigaciones pertinentes. (Nº 1.8.14 y 1.8.15 BALI)

## 2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

### 2.2.1 Obligación de pago de servicios

De acuerdo a las Bases de Licitación, el Administrador Financiero del Transatiago (AFT), tiene la obligación de pagar oportunamente las cuotas correspondientes a los Servicios que presta la Concesionaria. Así mismo, en caso de haber otros servicios autorizados por la autoridad correspondiente o que los permita el propio contrato de concesión, éstos deberán ser cancelados por los usuarios a quienes se les de el servicio por parte de la Concesionaria.

### 2.2.2 Obligación de respeto de la normativa vigente

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta la Concesionaria respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de

Tránsito, Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones y la normativa del MTT.

### 2.2.3 Obligación a obedecer instrucciones

El Usuario, para el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros. Sin perjuicio de ello, el personal de la Concesionaria podrá efectuarle indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

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

### 2.2.4 Obligación de debido cuidado

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

Los Usuarios son responsables por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieran producir a la obras concesionadas, aceras, calzadas, señalética, luminarias, obras de paisajismo, obras de aguas lluvias, semáforos, estructuras, andenes y refugios y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones dolosas de las que sean responsables.

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

### 2.2.5 Obligación de pago de daños al Concesionario

Sin perjuicio de las acciones procedentes ante los tribunales competentes de justicia, el Usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños que ocasione a la obra concesionada o sus instalaciones con motivo de hechos imputables al mal uso de la obra y sus servicios, así como actos vandálicos.

El pago de daño y perjuicio de la Concesionaria por parte del Usuario es aquel al cual se obligará, según sea el caso, por la vía judicial o extrajudicial.

### 2.2.6 Obligación de Conducción Responsable

Todo Usuario de la Vía Concesionada, que conduzca un vehículo en ella, debe hacerlo responsablemente, sin estar bajo la influencia del alcohol u otras drogas, con el vehículo en buen estado mecánico y combustible suficiente para no producir entorpecimientos al tráfico innecesarios. Respetando las normas del tránsito y la señalización de la vía.

### 2.2.7 Obligación de Notificación de Daños

Todo Usuario de la Vía Concesionada, tiene la obligación de notificar a Carabineros y a la Concesionaria, de cualquier situación ocurrida en ella, en la cual se vea involucrado y se hayan causando daños a la infraestructura y/o a terceros.

El Usuario podrá dar aviso a la Concesionaria de aquellas anomalías que detecten en la Vía Concesionada.

## 2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

### 2.3.1 Canales de Atención al Usuario

Las solicitudes de información del Usuario, son atendidas a través de los canales de atención al Usuario, dispuestos al efecto por la Concesionaria.

La dirección y número telefónico de los canales de atención al Usuario serán dados a conocer a través de aviso en diferentes lugares del área concesionada, en la página Web que mantiene habilitada la Sociedad Concesionaria y anexo al presente reglamento.

### 2.3.2 Procedimientos Para Solicitar Información

Para solicitar información, el Usuario debe comunicarse con la Concesionaria a través de alguno de los canales de atención al Usuario, siendo éstos los siguientes:

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida a las oficinas de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo a las Oficinas de la Concesionaria.

- Telefónicamente, comunicándose a través del número gratuito publicado para el efecto, de acuerdo con punto anterior.

### 2.3.3 Información Que Puede Solicitar el Usuario

El Usuario puede solicitar la información que a continuación se indica al Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria.

- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los Usuarios.
- Localización de las oficinas de la Concesionaria.
- Forma en que se pueden realizar reclamos del servicio en general o se pueden realizar sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra o solicitar un ejemplar o extracto del mismo.
- Condición de tránsito en la vía
- Horario de Atención del Usuario

### 2.3.4 Procedimiento Para Solicitar Información Ante Incidentes Ocurridos En El Área Concesionada

Para solicitar información ante un incidente en el área de concesión, el Usuario debe dirigirse a las oficinas, preparadas para la atención de estos, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónicamente, en un plazo de hasta 48 horas desde su ocurrencia, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: en días y horas laborales.
- Telefónicamente: comunicándose al número telefónico publicado para el efecto, del Centro de Atención y o de Emergencias.

En cualquier caso, es necesario que el Usuario se identifique y entregue al menos los siguientes antecedentes:

- Sector de ocurrencia del incidente, indicando una referencia física para identificar la ubicación donde se produjo, intersección de calles, paradero, acera, calzada, etc.
- Tipo de incidente.

## 2.4 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS

### 2.4.1 De los libros de reclamos

Se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias aprobado por el Inspector Fiscal, a disposición del Usuario, en las oficinas de la Concesionaria, en el lugar destinado a la atención del Usuario.

Su existencia y ubicación deberá ser difundida y publicitada por la Sociedad Concesionaria, mediante letreros instalados a los largo del eje vial.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos del Usuario, que hayan sido estampados en el Libro de Reclamos y Sugerencias. Dicha respuesta será dirigida al Usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, con copia al Inspector Fiscal.

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

Mensualmente la Concesionaria informará al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias, en caso que corresponda. (Nº 1.10.10 BALI)

### 2.4.2 Plazos para Responder Reclamos y Sugerencias

Una vez estampado el reclamo o sugerencia, el Concesionario tendrá un plazo máximo de 5 días para emitir la respuesta por escrito al Usuario, con copia del reclamo y la respuesta al Inspector Fiscal. Los reclamos y sus respuestas, deberán incluirse en los Informes mensuales, indicados en el artículo 1.8.6.2 letra h) de las BALI) (Nº 1.10.10 BALI)

### 2.4.3 Quejas del Usuario Ante el MOP

En el evento de que la Concesionaria no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el Usuario puede deducir queja ante la Dirección de Concesiones del MOP, indicando el número de folio, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

## 2.5 DE LOS VEHÍCULOS EN LA VÍA

### 2.5.1 Vehículos Autorizados a Circular

Los vehículos autorizados a circular por el corredor, son solo vehículos motorizados, con dimensiones y peso de acuerdo con la normativa vigente establecida para zonas urbanas.

### 2.5.2 Vehículos que Requieren Autorización Previa

Cuando por cualquier motivo requieran transitar por la Vía Concesionada Maquinaria de cualquier clase, vehículos con sobredimensión, sobrepeso y/o especial, deberán previamente solicitar autorización a la Concesionaria, reservándose esta el derecho de negar el permiso y/o exigir una garantía por eventuales daños a la infraestructura.

### 2.5.3 Vehículos con Prohibición de Circular

Tienen absoluta prohibición de circular animales sueltos, ni en grupos, ni con jinetes, vehículos con la carga mal estibada o sin protección adecuada, vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios, vehículos que sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarias, patinetas, patines bicicletas, triciclos, vehículos de tracción animal, vehículos con sistema de rodadura sobre base de orugas y otros que produzcan daño a los pavimentos y/o infraestructura.

## 2.6 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

### 2.6.1 Circulación Peatonal Normal

Los peatones solo podrán circular en el área de concesión, por las aceras, los andenes de los paraderos de transporte público y por los pasos habilitados en las calzadas, respetando la señalización. Cuando estas áreas se encuentren en mantenimiento u obstruidas la Concesionaria habilitará pasos alternativos con la debida señalética.

### 2.6.2 Medidas de Seguridad Vial

Existirá personal circulando por la vía, chequeado situaciones anómalas que puedan producirse.

### 2.6.3 Prohibición de Detención en la Calzada

Esta prohibido detener vehículos de cualquier tipo en las calzadas de circulación, a excepción de los paraderos de transporte público durante el intercambio de pasajeros y en caso de inmovilización forzosa.

### 2.6.4 Inmovilización Forzosa por falla mecánica

Cuando un vehículo del transantiago quede inmovilizado por falla mecánica, operarán los mecanismos reglamentarios del sistema, que obligan al retiro del vehículo, en los tiempos determinados por dicho reglamento.

Cuando otro tipo de vehículo le ocurra lo mismo, el usuario tiene la obligación en primer lugar de colocarse en el costado de la vía, colocar su señalización propia que indique que está detenido por falla mecánica y tendrá un máximo de 2 horas para liberar la circulación por sus propios medios.

En el intertanto el equipo de seguridad vial se presenta en el lugar y complementa la señalética de advertencia y habilita los desvíos que proceda, dentro o fuera de la vía. Mientras un vehiculo espere su traslado, debe quedar debidamente señalizado por la concesionaria. Además se le indicará al conductor que tiene un plazo máximo de 2 horas para retirarse de la vía por sus propios medios, ofreciéndole un servicio de grúa a costo de él, en caso contrario la Concesionaria lo trasladará al lugar más próximo fuera de la vía, con la salvedad de vehículos pesados, para los cuales después de las 2 horas se avisará a Carabineros de Chile.

### 2.6.5 Inmovilización Forzosa por paralización del Tránsito

2.6.5.1 En caso de Accidente, se procederá de acuerdo a lo establecido en el plan de contingencias, para reponer la circulación en el más breve plazo posible.

2.6.5.2 En caso de otro tipo de eventos la concesionaria a través de su equipo de seguridad vial y emergencias procederá a implementar las medidas definidas en el plan de medidas de control de accidentes y contingencias

### 2.6.6 Prohibición de Estacionamiento

Está prohibido estacionarse en cualquier parte de la vía dentro del área de concesión, y en el caso de encontrar vehículos estacionados sin sus ocupantes la concesionaria dará aviso a carabineros para que se curse la multa respectiva, y en caso que proceda, que la autoridad policial retire el vehículo.

# CAPÍTULO III: DE LA CONCESIONARIA

## 3.1 ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

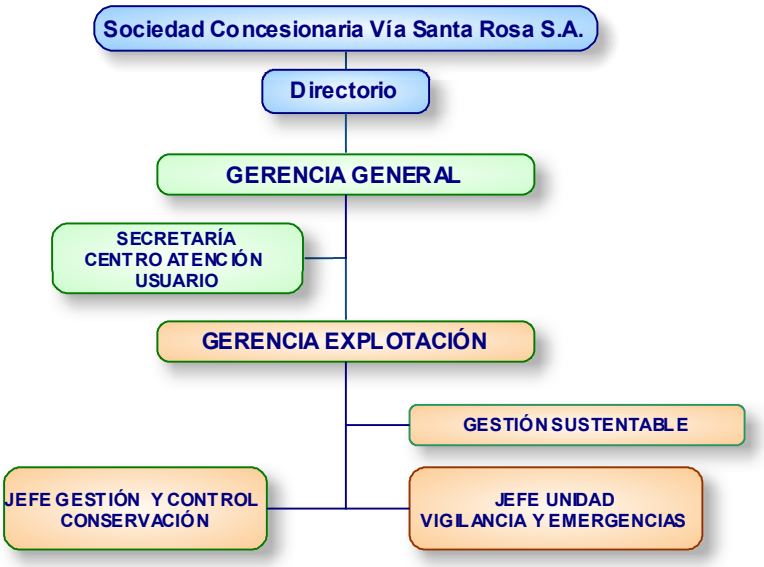
La explotación de la Concesión "HABILITACIÓN CORREDOR DE TRANSPORTE PÚBLICO AV. SANTA ROSA SECTOR ALAMEDA – A. VESPUCIO", considera la operación y mantención de la infraestructura y equipamiento dentro del área de la concesión y mantenimiento del equipamiento de la vía, que no estando dentro del área de la concesión , pero son necesarios para mantener el estándar de servicio de la vía concesionada (semáforos, señalización vertical y horizontal, seguridad vial, paraderos de transporte público, paisajismo, postaciones e iluminación).

Para ello la Concesionaria dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos del Usuario y de la autoridad.

En el presente capítulo se detalla la organización general de la Concesionaria, con los cargos de los responsables de cada área funcional.

Para realizar las operaciones referidas a la mantención y operación, la Sociedad Concesionaria propone inicialmente una estructura organizacional como se muestra en la siguiente figura.

### 3.1.1 Organigrama Período Explotación




Nota: El nombre del Gerente General de la Sociedad Concesionaria y su suplente se acompañan en documento Anexo 1.

### 3.1.2 Instalaciones y Horarios de Atención

La Concesionaria contará con Oficinas que alberguen al personal durante el período de Explotación, de acuerdo al artículo 2.4.3.2 de las BALI, cuya ubicación será elegida estratégicamente de modo de optimizar la atención del Área Concesionada. Se considera en estas instalaciones, la oficina del IF de acuerdo al artículo 1.10.9 de las BALI.

Además, de lo señalado anteriormente, la Sociedad Concesionaria implementará una oficina de atención a la comunidad, en parte de sus instalaciones, para recoger los reclamos y sugerencias y aclarar cualquier duda dentro del marco del contrato de concesión.

El Horario de Atención al Usuario será entre las **9:00 hasta las 17:30 Horas**, de lunes a viernes en días hábiles, además existirán turnos del personal de emergencia las 24 horas, para atender las emergencias fuera de los horarios de oficina antes señalados.

El Gerente de Explotación, quien maneja toda el Área Concesionada, tendrá a su cargo al Jefe de Gestión y Control de Conservación y Al Jefe de la Unidad de Vigilancia y Emergencias

La cuadrilla de emergencia constará básicamente de un operador entrenado, el cual se desplazaría rápidamente desde la oficina de explotación hacia el lugar donde se produzca la emergencia, en triple turno, de manera de asegurar la atención del Área de Concesión durante las 24 horas del día.

Además se contará con rondas permanentes de vigilancia en la ruta realizadas por el operador de seguridad vial.

### 3.1.3 Dotación Estimada de Personal en la Explotación

La dotación estimada del personal de dependencia directa o de subcontratos de mantenimiento durante la Explotación, sin considerar el personal de algunos subcontratos más especializados como semáforos, luminarias públicas y asesorías externas, es el siguiente:

| **Administración Concesionaria** | **Calificación** | 4 |
|---|---|---|
| Gerente General | Ingeniero Civil o Equivalente | 1 |
| Secretaria Gerencia | Técnico /Secretaria | 1 |
| Contador | Contador | 1 |
| Júnior | Capacitado por Concesionaria | 1 |
| **Administración Explotación** | **Calificación** | 4 |
| Gerente de Explotación<br>Gerente General Suplente | Ingeniero Civil, Constructor Civil o Arquitecto | 1 |
| Profesional Gestión Sustentable y Prevención de Riesgos | Profesional Capacitado en prevención de Riesgos y Gestión Ambiental | 1 |
| Profesional Jefe Gestión y Control Conservación | Profesional o Técnico | 1 |
| Jefe Unidad Vigil. Emerg. Seguridad Vial y Chequeos | Profesional o Técnico | 1 |
| **Operación y Mantención** | **Calificación** | 24 |
| Coordinador de Operación y Mantención | Profesional o Técnico | 1 |
| Encargado Servicios Generales Operaciones | Técnico o Administrativo | 1 |
| Chofer | Licencia clase A o B | 3 |
| Jornales Portería y Guardia | Capacitado por Concesionaria | 3 |
| Bodeguero | Capacitado por Concesionaria | 1 |
| Júnior Aseo y Varios | Capacitado por Concesionaria | 1 |
| Jefe de Cuadrilla aseo saneamiento y emergencias | Capacitado por Concesionaria | 3 |
| Jornal de Aseo Saneamiento y Emergencia | Capacitado por Concesionaria | 6 |
| Maestros especialistas Reposiciones y Eléctrico | Maestro Capacitado | 1 |
| Operadores de Seguridad Vial y de Emergencia | Nivel Técnico Licencia Clase B | 4 |
| Total | | 32 |

Todo el personal antes mencionado variará conforme a las necesidades impuestas por los requerimientos operacionales de la concesión.

Esta dotación se enterará gradualmente desde la Puesta en Servicio Provisoria para lograr el estándar de servicio correspondiente, de acuerdo a las Bases de Licitación.

### 3.1.4 Vehículos y Equipamiento en la Explotación

Durante la Etapa de Explotación se estima que, se debe contar con los siguientes vehículos y equipamiento, excluyendo los de algunas especialidades subcontratadas de tipo más complejas, como los semáforos.

| Vehículos | Especificación | Cantidad |
|---|---|---|
| Vehiculo de Emergencias y Seguridad Vial | Furgón Utilitario Equipado, con señalética, extintores, Set de Primeros auxilios, etc. | 1 |
| Vehículos de Aseo y Reposiciones | Furgón Utilitario o Camioneta | 2 |
| Vehículos multipropósito | Camión ¾ o camioneta | 1 |
| Camión Grúa | (Servicios externos), según tipo de vehiculo a retirar de la vía | 1 |
| Barredora Aspiradora | (Servicios externos), Vehículo Autónomo a gas licuado o petróleo, especializado para barrido de cunetas, con operador a bordo, equipado con baliza y reflectantes para funcionar sin escolta Rendimiento estimado 4 Km. Lineales de cuneta/hora | 1 |
| **Maquinas y Equipos** | **Especificación** | **Cantidad** |
| Hidrolavadora | Autónoma petrolera sobre carro de arrastre o camión con estanque agua | 1 |
| Vaporizadora | Vaporizadora con salida de vapor: 160 °C<br>- Presión operativa: 5.5 bar<br>- Depósito del agua/detergente: l 10/10 | 1 |
| Esmeril Angular | Esmeril Angular De 7", Potencia De 2300 W. Velocidad 8500 Rpm. | 1 |
| Perforador Manual | Taladro/atornillador profesional de 2 veloc.: 0-400/1400 rpm., reversible 14.4 volts, 1 batería | 3 |
| Soldadora Eléctrica | Soldadora Al Arco Portátil, Campo De Regulación 60-180 Amp. 220V., Para Electrodos De 2-4 Mm. | 1 |
| Generador Portátil | Generador 4.000 W., 4,0 Kva. Continuos, 4,8 Kva. En Partida, Con Motor Brigs & Stratton De 8 Hp, 220v., 50hz. Sistema De Corte Automático, Estanque: 26.5 Lt. | 1 |

| Elementos de Seguridad y Herramientas | Especificación | Cantidad |
|---|---|---|
| Cascos | Casco De Seguridad Certificado Con Arnés | 25 |
| Guantes | Anticorte De Diferentes Tipos | 25 |
| Guantes goma | Guante goma Industrial | 25 |
| Zapatos | Botín Faenero con punta de acero | 25 |
| Botas | Botas Industriales Pvc (Puntera Reforzada) Diferentes Números | 25 |
| Trajes de agua | Traje De Agua Naranja Poliéster/Pvc, Banda Reflectante "L" | 25 |
| Chalecos reflectantes y buzos | Buzo Piloto Naranjo C/Reflect. 2" y o chaleco geologo naranjo con cintas reflactantes | 25 |
| Lentes de seguridad | Antiparras y anticortes, según tarea | 25 |
| Máscara de Soldar | Con Ventanilla Basculante, Con Arnés Alzable, Incluye Vidrio Claro Y Oscuro | 1 |
| Equipo Primeros Auxilios | Set Completo en vehículo de emergencias | 1 |
| Alicate cortante | Alicate Aislado 6” Para /Electricista Para Estajar Conductores,Con Muelle Para Abrir, Corte Lateral | 2 |
| Alicate Universal | Alicate Alta Potencia P/Electr. 9” Aislado Corte Lateral Y Tirador De Guías De Alambre (Ex/214-9) | 2 |
| Carrete eléctrico | Guía Tiracables De 30 Mt. De Alambre De 1.5 X 3 Mm. En Carrete De 12" Diámetro | 1 |
| Extintor Portátil | Polvo Químico Seco 40% - 90%. 10 Kg. (Fosfato Mono Armónico) Propulsor Nitrógeno, capacidad de extinción 10-A; 40-B; C. | 4 |
| Extintor Portátil | Haloclean al 100% 5,5 Kg. (trifluor-dicloro-etano), Propulsor Argón, capacidad de extinción 1-A; 5-B; C | 4 |
| Linterna Recargable | A Definir | 6 |
| Napoleón | Cabezal Completo De 30” | 1 |
| Corta Pernos | Tipo Napoleón 30” | 1 |
| Brocas | Set de distintas brocas para perforar y atornillar compatibles con perforador | 2 |
| Arnés De Trabajo Y Rescate | Con Eslinga V De Nylon De 1.5 Mt, Incluye Estrobo. | 2 |
| Estrobos | Estrobo 1.5 M. Cable Nylon, Doble Seguro | 2 |
| Herramientas incidentes eléctricos | Set de herramientas | 1 |
| Conos | Cono de PVC Naranjo con cinta reflectante | 30 |
| Señalización provisoria de faena y o emergencias | Set de señales de trabajos, desvíos, precaución, Pare, Reducción de velocidad, Cinta demarcadora "Peligro", Lámparas para Barricadas, Cintas Reflectivas, Paletas de Señalización, etc. | 1 |
| Herramientas Menores | Set de herramientas se requieran según tipo de trabajo a realizar no listadas anteriormente. | 1 |

| Equipos de Comunicación | Especificación | Cantidad |
|---|---|---|
| Planta Telefónica | 3x 10 anexos Programación número gratuito para consulta de usuario y emergencia | 1 |
| Celulares y/o radios | Diversos equipos según caso | 6 |
| Internet | Servicio de Internet en instalaciones concesionaria y hosting pagina Web | 1 |
| **Equipos de Oficina** | | |
| Computadores | Computadores personales en red | 6 |
| Impresoras | Impresoras en red | 2 |
| Fotocopiadora | Impresora Fotocopiadora | 1 |
| Fax | A definir | 1 |

## 3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

### 3.2.1. Obligación de Cumplimiento del Orden Jurídico

La Sociedad Concesionaria está obligara a respetar el orden jurídico vigente y todas las normas y reglamentos que le son aplicables.

### 3.2.2. Obligación de prestar los servicios básicos

La Concesionaria debe cumplir con una correcta operación de la vía concesionada.

### 3.2.2 Obligación de Velar por la Seguridad del Usuario

La Concesionaria dispone de un sistema de patrullaje que permite detectar situaciones especiales que comprometen la seguridad de las instalaciones y tomar medidas en forma directa cuándo ello sea procedente, o solicitar la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes.

La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en las obras concesionadas o daños en la infraestructura se efectúa mediante salidas de patrullaje diarias.

### 3.2.3 Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una adecuada operación de la vía concesionada.

Los Usuarios serán debidamente informados de las alteraciones en el nivel de servicio a través de los medios con los que cuenta la Concesionaria.

### 3.2.4 Obligación de Proporcionar Información al Usuario

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario ubicado en las oficinas de la Concesionaria, cuya dirección y teléfono se publicará en el área de concesión, en la página Web de la Concesionaria y en anexo del presente Reglamento.

### 3.2.5 Obligación de Información por Alteración de Transito por Trabajos de Conservación

Se aplicará lo dispuesto en el numeral 1.10.6 de las BALI. Además se informará por la Página Web de la Concesionaria y un señalización adecuada en el lugar donde se efectúen los trabajos.

### 3.2.6 Obligación de dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencia del Usuario

La Concesionaria se obligará a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta y según lo establecido en el artículo **1.10.10** de las BALI y al capítulo **2.4** del presente Reglamento.

El conjunto de Reclamos y Sugerencias, así como las respuestas y/o acciones seguidas, serán incluidos en los informes mensuales indicados en el artículo **1.8.6.2 letra h)** de las BALI.

### 3.2.7 Obligación de dar un Trato Deferente al Usuario

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

### 3.2.8 Obligación de restitución de la circulación del Usuario

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible la normal operación en la vía concesionada, cuando esta se vea interrumpida por labores de mantención o accidentes que afecten al Usuario.

La Concesionaria procurará que, durante estas interrupciones, haya al menos un desvío habilitado, que garantice un desplazamiento seguro.

La Concesionaria está obligada a mantener la circulación vehicular y peatonal donde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad de los Usuarios.

En caso que se deba suspender la circulación peatonal en las aceras, cruces y andenes de los paraderos por emergencias, se deberán tomar precauciones y medidas tendientes a su rehabilitación en el menor tiempo posible.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma con la circulación en aceras, cruces o andenes o acceso a los refugios, se deberá proveer, colocar y mantener señalización 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. De igual modo cuando estas labores se efectúen en las calzadas de tránsito vehicular.

En todo momento, la Sociedad Concesionaria deberá mantener expedita la circulación a través de la vía. Si temporalmente, por motivos de emergencia o fuerza mayor, se impide o se dificulta el tránsito, la Sociedad Concesionaria deberá informar oportunamente a los usuarios sobre dicha situación, de forma tal que éstos puedan optar por usar una vía alternativa o en su defecto esperar la rehabilitación del servicio. Paralelamente se deberá informar en forma inmediata al Centro de Gestión de Transporte Público que especifique el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y a la UOCT de la situación. La Sociedad Concesionaria deberá instalar letreros en todos los accesos que corresponda y reorganizar el flujo de los vehículos que hayan sido afectados por la congestión.

### 3.2.9 Obligación de Mantenimiento y Conservación

La Concesionaria tiene la obligación de cumplir con los estándares mínimos en las BALI, lo que significa mantener en buen estado de conservación, todas las obras objeto de la concesión dentro del área concesionada de acuerdo al artículo **2.1.2 letra b)**, de las BALI, donde se define de manera más precisa y comprende la superficie de la faja vial de la Av. Santa Rosa y San Francisco, comprendida entre las soleras externas ubicadas al borde de la acera peatonal, incluyendo el pavimento de las calzadas, soleras, bandejones laterales y medianas. Se incluye también como área de concesión aquellos sectores de aceras peatonales donde se emplacen los paraderos de transporte público en la Av. Santa Rosa y San Francisco.

Los límites en los extremos norte y sur estarán dados por los empalmes del proyecto con la vialidad existente.

En el cruce Av. Departamental/Santa Rosa, el Área de Concesión quedará delimitada a lo ancho de Av. Departamental por las soleras proyectadas de sus aceras y a lo largo de esta avenida por los empalmes a desnivel con la vialidad existente.

Se incluye dentro del Área de Concesión, aquellas aceras peatonales donde se ubiquen los paraderos de transporte público, por Av. Departamental.

Quedan expresamente excluidas, el resto de las aceras peatonales no consideradas en esta etapa de explotación, las que serán de cargo del SERVIU y los Municipios correspondientes.

El mantenimiento y conservación de las obras de la concesión se ejecuta de acuerdo al Plan de Conservación de las Obras establecido en las BALI.

### 3.2.10 Daños a Terceros

La Concesionaria es responsable de todo daño que cause directamente a terceros de acuerdo a las Bases de Licitación.

Sin embargo, se eximirá de esta responsabilidad y por consiguiente no serán cubiertos los daños que el Usuario o terceros se ocasionen a si mismos o a otros Usuarios que se hallen en el Área de Concesión, ya sean estos daños personales, robos o hurtos.

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

### 3.2.11 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal en la forma y plazo fijados a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión. En caso de incumplimiento, el Inspector Fiscal está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación

### 3.2.12 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral

La Concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales vigentes que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

La Concesionaria da cumplimiento al DFL Nº 1, cuya modificación del 24 de enero de 1994 fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Código del Trabajo, y todas sus modificaciones posteriores, además de los demás cuerpos legales vigentes en la materia.

### 3.2.13 Obligación de Notificar Nombramientos de Gerentes

Los nombramientos del Gerente General y Gerente de Explotación deberán ser informados al Inspector Fiscal dentro del plazo de 15 días desde el respectivo nombramiento. Cuando se produzcan cambios en estos nombramientos, el Inspector Fiscal deberá ser informado a más tardar el día siguiente de ocurridos dichos cambios.

### 3.2.14 Obligación de Tener Medidas para evitar Daños

La Concesionaria se obliga a la implementación de medidas de Prevención de Riesgos en la explotación de la Concesión, en las labores de mantenimiento, con el fin de evitar daños a terceros y al personal que trabaja en dichas labores.

La Sociedad Concesionaria adoptará, durante todo el período que dure la concesión, todas las medidas para evitar daños a terceros y al personal que trabaja en la concesión. Igualmente tomará todas las precauciones para evitar daños a la propiedad de terceros y al medio ambiente durante toda la concesión de la obra.
La Sociedad Concesionaria será la única responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de la explotación de la obra se cause a terceros, al personal de la obra, a la propiedad de terceros o al medio ambiente, a menos que el daño sea exclusivamente imputable a medidas impuestas por el MOP después de la fecha de publicación del Decreto Supremo de Adjudicación en el Diario Oficial.(numeral 1.8.14 de las BALI)

### 3.2.15 Obligación de Prevenir e Indemnizar al Fisco

La Concesionaria se obliga a Prevenir e indemnizar al MOP, MINVU, SERVIU e IMS, de acuerdo con el artículo 1.8.18 de las BALI.

### 3.2.16 Obligación de Realizar Estudios de Demanda y pago de Servicios

El Concesionario deberá realizar un estudio y análisis de la definición de redes de semáforos existentes, producto de los cambios estructurales en la red vial inducidos por el proyecto. La redefinición de redes de semáforos se deberá realizar considerando no sólo criterios espaciales sino también aspectos de variabilidad temporal y operacional, de modo que la nueva agrupación de los semáforos en redes dependerá de la ubicación espacial y de los patrones de demanda y los ciclos óptimos de operación individual de cada intersección. La nueva reestructuración de las redes deberá priorizar el corredor y la operación del transporte público por éste. Además La Concesionaria asumirá los costos de los consumos de agua potable y electricidad necesarios para mantener el estándar de servicio de la nueva infraestructura construida dentro del área de concesión.

### 3.2.17 Obligación de realizar estudios de Sistema de Control de Tráfico

El Concesionario efectuará los estudios de tránsito necesarios para la reprogramación y sintonía fina de las redes SCAT adyacentes al trazado del proyecto bajo las nuevas condiciones de flujo ocasionadas por el proyecto en la Etapa de Explotación los cuales coordinará con la UOCT.
(Según artículo 2.2.2.8 (b) párrafo tercero de las BALI)

### 3.2.18 De los ajustes de la Programación del sistema de Control de Tráfico

La concesionaria realizará, una vez que comience la etapa de explotación, la tarea de sintonía fina en cada uno de los cruces definidos en el área de influencia del proyecto y acordadas con la UOCT, de modo de ajustar las programaciones obtenidas con el modelo de asignación. Para ello, el Concesionario dispondrá de personal en terreno y en permanente contacto con el Sistema de Control de Tránsito, en cada uno de los períodos de las redes SCAT involucradas. Con las programaciones obtenidas luego del proceso de sintonía fina, se reconfigurarán los controladores correspondientes.
(Según artículo 2.2.2.8 (b.2) párrafo segundo de las BALI)

### 3.2.19 Del estudio de periodización

La Sociedad Concesionaria deberá realizar un estudio de periodización de las redes SCAT involucradas utilizando el modelo PERQT, en un plazo máximo de cuatro –tres- meses a contar desde el inicio de la etapa de explotación. Con ello redefinirá la periodización de cada red incluida en el área afectada por la reasignación generada, las cuales serán acordadas con la UOCT, en función de un grupo de intersecciones representativas, denominadas críticas. En estas intersecciones críticas se realizarán mediciones de flujos vehiculares durante 56 horas repartidas en dos días laborales, un Sábado y un Domingo.
(Según artículo 2.2.2.8 (b.3) párrafos 1 y 2 de las BALI)

## 3.3 DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

### 3.3.1. Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios

En ningún caso el Usuario estará obligado al uso y pago de Servicios Complementarios que no estuvieran expresamente estipulados en el contrato de servicios suscrito entre el Usuario y la Concesionaria.

La Concesionaria informará a través del Centro de Atención al Usuario del procedimiento de cobro y pago por el uso de los Servicios Complementarios que incorpore y sean aprobados por el MOP.

### 3.3.2. Derecho de Explotación y Administración

La Concesionaria tiene derecho a percibir un ingreso por el concepto de tener disponible la infraestructura para los Servicios del Transantiago y al uso y goce de toda la infraestructura comprendida en el área de concesión, como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el Contrato de Concesión.

### 3.3.3. Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios

Las normas a respetar, son las contempladas en el presente reglamento y en la legislación vigente, particularmente la ley 18.290, Ley de Tránsito.

### 3.3.4. Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioro Causados a la Infraestructura a Cargo de la Concesionaria.

La Concesionaria tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra concesionada en explotación o a sus instalaciones, paguen las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo a la legislación vigente. Para ello deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, la Concesionaria procederá a solicitar el cobro al Usuario. En caso de negarse a pagar, la Concesionaria tendrá derecho a ejercer todas las acciones legales que procedan.

### 3.3.5. Derecho a Alterar Temporalmente la Prestación del Servicio

La Concesionaria tiene derecho a alterar temporalmente el servicio como consecuencia de la realización de trabajos de conservación en los términos señalados en el artículo **1.10.6** de las BALI.

### 3.3.6. Derecho de Cesión de la Concesión

El Concesionario podrá transferir la concesión, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 21º del DS MOP Nº 900 de 1996 y artículo 66 del DS MOP Nº 956 de 1997 y de acuerdo al numeral 1.7.7.4 de las BALI

### 3.3.7. Derecho a subcontratar la Explotación de la Obra

El Concesionario podrá subcontratar el total o parte de la actividades de la explotración tales como la administración, la conservación y otros servicios necesarios, siempre que cumpla con lo estipulado en las presentes Bases de Licitación. Sin embargo, para el cumplimiento del Contrato de Concesión, el Concesionario será el único responsable ante el MOP., de acuerdo con el numeral 1.9.2.9 de las BALI

### 3.3.8. Derecho a Contraer Nuevos Convenios con el MOP

La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a contraer nuevos convenios con el MOP, de mutuo acuerdo entre ambas partes, dentro del marco de la ley de Concesiones y de las BALI, durante el período de explotación y con la compensación que proceda.

## 3.4 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS

### 3.4.1 Responsabilidad de la Concesionaria

La Concesionaria asume plena responsabilidad por conservación, explotación y operación de las obras objeto de esta concesión durante todo el período de la Concesión.

### 3.4.2 Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral **1.8.15** de las Bases de Licitación.

### 3.4.3 Seguros por Catástrofe

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, Cobertura y Términos establecidos en el numeral **1.8.16** de las Bases de Licitación.

### 3.4.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, adopta todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el Área de Concesión de acuerdo a la legislación actualmente vigente y a los planes que para dicho efecto haya desarrollado.

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

El Área de Concesión se debe encontrar permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los Usuarios y terceros no deben arrojar ni depositar residuos en el Área de Concesión, salvo en los lugares expresamente autorizados para ello. La Concesionaria tendrá derecho a denunciar ante la autoridad correspondiente a quienes incurran en esta falta.

## 3.5 DE LA INFORMACION AL MOP

### 3.5.1 Informes

La Concesionaria proporciona la información durante la explotación en los términos establecidos en el numeral **1.8.6.2** de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes de estados financieros trimestrales y anuales de acuerdo con el numeral 1.8.6.2 letra a). Cambios en la organización y personal superior dentro de los 8 días de producido el cambio, de acuerdo con el numeral 1.8.6.2 letra b). Seguimiento de desarrollo sustentable (Prevención de Riesgos, Control de Accidentes y Contingencias, Manejo ambiental y Territorial), de acuerdo al artículo 2.9.3 de las BALI y de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. c). Estadísticas mediciones y controles de acuerdo a los artículos 1.10.7, 2.4.5.1 y 2.4.5.2 de las BALI, mensual de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. d). Estado Mensual con detalle de documentos de cobro de acuerdo al artículo 1.12.2 de las BALI, mensualmente, de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. e). Accidentes ocurridos en la vía concesionada, de acuerdo al artículo 2.4.5.2 de las BALI y de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. f). Cambios de la Propiedad en la Sociedad de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. g). Reclamos de los Usuarios indicados en el artículo 1.10.10 de las BALI mensualmente de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. h) Además, la Concesionaria entrega los informes que le son solicitados por el IF dentro del marco del contrato de concesión en uso de sus atribuciones, de acuerdo con el numeral 1.8.6.2. i). y aquellos otros que se exijan expresamente en las Bases de Licitación.

### 3.5.2 Plan de Trabajo Anual

La Concesionaria entrega al Inspector Fiscal para su aprobación, un Plan de Trabajo Anual con el desglose y cronograma de cada una de las actividades que realizará al año siguiente y que le corresponde de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el Programa Anual de Conservación, según lo dispuesto en el numeral **2.4.7** de las BALI. Dicho Plan, es anexado al presente Reglamento cada año y tiene carácter público, pudiendo ser consultado de igual forma.

### 3.5.3 Programa Anual de Conservación

La Concesionaria entrega al Inspector Fiscal cada año para su aprobación, un Programa Anual de Conservación con desglose de las actividades mensuales y una estimación de los precios unitarios para cada actividad incluida en el programa. Dicho Programa, es anexado al presente Reglamento cada año y tiene carácter público, pudiendo ser consultado de igual forma.

Dicho Programa considera la conservación de las obras de la concesión para el eje vial Av. Santa Rosa, se extiende desde Marcoleta por el norte hasta el empalme con las obras ejecutadas por la Concesión “Sistema Américo Vespucio Sur” por el sur, ambas inclusive. Además se considera el eje San Francisco, desde la Alameda por el norte hasta el nuevo empalme con Av. Santa Rosa, a la altura de Carlos Silva Vildósola por el sur y el sector de Av. Departamental, todos indicados en el documento “Definición Área y elementos a conservar”, indicado en el artículo 2.1.2 de las BALI.

### 3.5.4 Accesibilidad a Información Disponible

La Concesionaria mantiene, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a las mediciones que efectúe.

Asimismo, la Concesionaria provee archivos con información de operación de la Concesión de acuerdo a los formatos preestablecidos por el MOP. Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso la Concesionaria proveerá un acceso electrónico a la red interna o equipos de registro, a los cuales se encuentren conectados los dispositivos de medición estadístico y de control de la Concesión. (Nº 2.4.5.6 BALI)

### 3.5.5 Acceso a Material de Ensayos y Calidad

La Concesionaria debe entregar, a requerimiento de la Inspección Fiscal, los ensayos y certificados de calidad de los materiales, repuestos y elementos de recambio que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de los servicios de mantenimiento de la infraestructura objeto de la concesión. (Nº 2.4.6 BALI)

# CAPÍTULO IV: DE LA INSPECCION FISCAL

## 4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

El DGOP designa un Inspector Fiscal para la etapa de explotación de la concesión, quien representa al MOP ante la Concesionaria, Usuarios y demás organismos relacionados con el proyecto.

El Inspector Fiscal será la persona encargada de fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos dispuestos por las BALI.

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

En las oficinas del Inspector Fiscal especialmente habilitada por la Concesionaria de acuerdo con el artículo **1.10.9** de las BALI, permanecerá siempre el Libro de Explotación, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo **1.10.3** de las BALI. Este Libro de Explotación se abrirá por el IF de Explotación en un plazo no superior a 20 días desde su nombramiento. En él se individualiza la obra en Concesión, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal de la explotación. A este libro tendrá acceso el IF y el Concesionario.

En dicho Libro de Explotación se comenzará indicando la fecha de Autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria de la obra y continuará indicando los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la concesión, en especial las observaciones que pudieren merecer la conservación y mantenimiento, las sanciones y multas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria.

## 4.2 CONTROL DE CONTRATO DE CONCESIÓN

### 4.2.1 Obligaciones del Inspector Fiscal.

El Concesionario, a través de su Representante, se relacionará con el MOP mediante el Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación, el que tiene entre otras funciones y sin ser taxativa la enumeración que sigue, lo siguiente:

1) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante el período de explotación;

2) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión, con copia al SERVIU y una copia a la IMS de los reportes correspondientes al Tramo 1 indicado en el artículo 2.1.1 de las BALI;

3) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar el Concesionario;

4) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras;

5) Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos;

6) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado por el Inspector Fiscal;

7) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras;

8) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones territoriales y ambientales contenidas en las BALI;

9) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;

10) Fiscalizar y administrar la gestión de cobro según lo indicado en los artículos 1.12.2 y 1.12.3 de las BALI;

11) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión;

12) Proponer la aplicación de multas;

13) Verificar y exigir el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria;

14) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato;

15) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, la entrega de terrenos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación;

16) Aprobar, rechazar los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por la Sociedad Concesionaria para los que en las presentes Bases de Licitación se requiera su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas;

17) Mantener un registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada seis (6) meses, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente;

18) Enviar mensualmente un informe al DGOP con copia al SERVIU y una copia a la IMS el informe correspondiente al Tramo 1 indicado en el artículo2.1.1 de las BALI. Los informes deberán dar cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión;

19) Aprobar, rechazar, según corresponda, al Programa de Gestión Sustentable indicado en el artículo 1.8.10.2.2, el Plan de Prevención de Riesgos y Plan de Medidas de Control de accidentes o Plan de contingencias señalados en los artículos 2.5.2 y 2.6 respectivamente, los Planes de Manejo Ambiental y Territorial indicados en 2.9, todos artículos de las BALI, y a lo señalado en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas elaborado por la Coordinación General de Concesiones, versión vigente;

20) Realizar los controles establecidos en el inciso final del artículo 1.10.7 de las BALI;

21) Llevar el Libro de Obras correspondiente; y

22) Calcular e informar mensualmente a la Sociedad Concesionaria, por medio de anotación en el libro de obra correspondiente, el monto "$VPI_m$" actualizado, según se describe en el artículo 1.7.6.2 de las BALI;

23) Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación;

24) Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.

### 4.2.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra.

La Inspección Fiscal aprueba el Plan de Conservación de las Obras, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica conforme al numeral 2.4.2.1 de las BALI. .
- El cronograma con las operaciones de conservación rutinarias y periódicas, conjuntamente con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar y costos de mantenimiento, conforme al numeral 2.4.2.1 de las BALI.

### 4.2.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual que hay entregado la Concesionaria, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponde realizar, en concordancia con el Plan de Conservación.

La Concesionaria debe comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo Anual.

Asimismo, el Inspector Fiscal podrá indicar modificaciones al Plan de Trabajo, si durante el transcurso de las actividades del año detecta la necesidad de modificarlo.

### 4.2.4 Cumplimiento de Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato de Concesión.

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión, y especialmente aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

### 4.2.5 Cumplimiento de Entrega de Información

La Inspección Fiscal debe controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

En este sentido, debe verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que debe entregar la Concesionaria, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

Si la información recepcionada tuviese errores de magnitud, producto de negligencia o acto doloso, el Inspector propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en el numeral **1.8.11** de las Bases de Licitación.

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

El MOP puede usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de sus lugares para controlar la operación de la Concesión y para transmitir información estadística u otra requerida, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP, esta transmisión puede ser manual o de otro tipo, donde los protocolos y formatos a utilizar en la misma son establecidos por el MOP. De la misma forma el organismo antes mencionado puede disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

### 4.2.6 Proposición de Aplicación de Multas

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidos en el Contrato de Concesión, artículo **1.8.11** de las Bases de Licitación.

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

### 4.2.7 Disposición Final

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este Reglamento de Servicio de la Obra puede ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive a la 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 concepto puede entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Concesionaria, por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad, pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en el futuro.

# CAPÍTULO V: SEGURIDAD, PREVENCION Y MANEJO AMBIENTAL

Junto al Presente Reglamento de servicio de la Obra, la Sociedad Concesionaria presenta el Plan de Gestión Sustentable, que incluye con detalles el Plan de Manejo Ambiental y Territorial, Plan de Prevención de Riesgos de la Explotación y Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación, En virtud de ello, en este capítulo del Reglamento de Servicio de la Obra, solo se tocan algunos aspectos de dichos planes de manera general.

De acuerdo al artículo 2.5.2 de las BALI, se definen las medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el Área de Concesión.

La Sociedad Concesionaria deberá tomar todas las medidas para prevenir todo lo contemplado en las BALI. En aquello que es imprevisto y no esta contemplado en el RSO y las BALI, se deberá resolver a la brevedad cuando aparezca y de común acuerdo entre la concesionaria y el Inspector Fiscal.

## 5.1 MEDIDAS DE PREVENCION DE RIESGOS

Los principales riesgos que se identifican durante la operación del Área Concesionada, y para los cuales se adoptarán medidas preventivas son los siguientes:

1. Riesgos de accidentes en la vía.
2. Riesgos de incendios.
3. Riesgos de eventos naturales.

### 5.1.1 Medidas de Prevención de Accidentes Durante los Trabajos de Mantención y Conservación

La Concesionaria, antes de iniciar trabajos de mantenimiento, pondrá en marcha las medidas de seguridad necesarias dentro del Área de Concesión. implementando esquemas de señalización para los casos particulares, evitando en la medida de lo posible, realizarlos en horarios de mayor demanda vehicular

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

En el área en que se ejecutan los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento de los lugares de tránsito del Usuario, tales como conos o tubos reflectantes u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

También se informará de la restricción mediante los paneles de información a ubicar en la vía, el área del refugio, o donde sea necesario informar adecuadamente al Usuario de la zona afectada.

### 5.1.2 Medidas de Prevención de Incendios Durante los Trabajos de Mantención y Conservación

Consecuente con las exigencias y compromisos de seguridad y prevención de riesgos asumidos por la empresa como parte del desarrollo sustentable del proyecto, se implementarán medidas de prevención de incendios durante la ejecución de los trabajos de mantención y conservación del Área Concesionada, con objeto de evitar la ocurrencia de incendios.

En los frentes de trabajo donde se ejecuten faenas que puedan generar llamas o chispas tales como soldadura, oxicorte u otro (en adelante trabajos en caliente), se mantendrán equipos contra incendio operativos y dispuestos en lugares con fácil acceso a ellos. Para estos efectos existirá en terreno personal previamente capacitado en la utilización de los equipos y control de incendios.

Previamente a la ejecución de trabajos en caliente, se inspeccionará el área de trabajo intervenida y posible de ser afectada con objeto de eliminar los elementos o materiales combustibles en el sector. Además, se delimitará y señalizará la zona de trabajo en prevención del propio personal y personas externas a las obras.

Estará expresamente prohibido a los trabajadores encender fogatas para calentar alimentos o cualquier otro fin en las obras.

Para el almacenamiento de elementos inflamables o combustibles, se definirá una zona especialmente destinada para ello. En el área de almacenamiento de estos materiales se mantendrá equipos de combate contra incendios y estará debidamente señalizada.

Los sistemas de extinción contra incendios serán periódicamente revisados para garantizar la operatividad de los mismos durante el desarrollo de las obras de mantención y conservación.

### 5.1.3 Medidas de Prevención en Caso de Eventos Naturales.

La Concesionaria implementará todas las medidas necesarias para la mayor seguridad del Usuarios en caso de eventos naturales. Para ello, la primera actividad luego de ocurrido el evento será la inspección de las obras dentro del Área de Concesión en caso de sismos, inundación, avalanchas, desbordes de ríos o canales, incendios en área de la concesión. Luego, se pondrán en funcionamiento las cuadrillas de emergencia para evaluar y reparar los daños de la infraestructura del Área

Concesionada, a fin de despejar los elementos que interfieran el normal flujo de vehículos y peatones, usuarios de la vía.

De los resultados de la evaluación de los daños se informará al Inspector Fiscal, así como del programa de reparaciones que permitan el pronto restablecimiento de las condiciones de operación de la vía, y las obras concesionadas que esta comprende.

Las cuadrillas se organizarán de tal forma de optimizar la calidad del trabajo y la pronta puesta en operación de la zona que hubiera sido afectada.

## 5.2 MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

Durante la etapa de explotación del Área de Concesión se implementarán los Planes de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, a presentar de acuerdo al Artículo **2.6.2** de las BALI y que deberán ser aprobados por el IF.

En dichos planes se especificará la forma cómo se intervendrá eficazmente ante los sucesos causales que alteren el normal desarrollo de la explotación del Área de Concesión.

Las principales materias con que se relaciona el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, dicen relación con los siguientes incidentes:

1. Accidentes en la vía
2. Derrame de sustancias peligrosas
3. Incendios

### 5.2.1 Medidas de Control Ante Accidentes.

En caso de ocurrir un accidente en el Área de Concesión se dará aviso a Carabineros y Servicios de Salud, para el traslado de accidentados a centros de atención médica. En caso que existan elementos que obstaculicen el desplazamiento del Usuario, en las calzadas, aceras, andenes y refugios, se colaborará en el despeje del área en el más breve plazo.

En cada oportunidad, se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario definido en dicho Plan.

### 5.2.2 Medidas de Control Ante Incendio.

En caso de ocurrir un incendio en el Área de Concesión, ya sea por causa de terceros o por actividades relacionadas con el mantenimiento o conservación de la obra, se

activará el equipo de emergencia para estos efectos, paralelamente se informará a Bomberos explicando el tenor del evento, a no ser que ya esté controlado por el personal de la Concesionaria.

En cada oportunidad se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario definido en dicho Plan.

### 5.2.3 Medidas de Control Ante Derrame de Sustancias Peligrosas.

En caso de ocurrir un derrame de sustancias peligrosas en el Área de Concesión durante el proceso de transporte o almacenamiento en el Área Concesionada, ya sea por causa de terceros o por actividades relacionadas con el mantenimiento o conservación de la obra, se organizará el equipo de emergencia entrenado para estos efectos y el encargado del equipo decidirá si es necesario la concurrencia de servicios externos para enfrentar la contingencia.

En cada oportunidad se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario definido en dicho Plan.

## 5.3 MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL DURANTE LA EXPLOTACION

La Sociedad Concesionaria implementará el Plan de Manejo Ambiental y Territorial requerido en el Artículo **2.9** de las BALI y que considera las medidas de mitigación, reparación, compensación, prevención de riesgos y control de accidentes, para aquellas actividades y obras del proyecto que en la fase de explotación produzcan impactos negativos en algún componente ambiental.

El Plan de Manejo Ambiental, se encuentra desglosado por elemento ambiental, incluidas las medidas que se aplicarán en caso que sea pertinente, algunos elementos a considerar se indican a continuación:

- Medidas de mitigación para eventuales derrames de aceite
- Frecuencia de riego.
- Se identifica períodos de poda de áreas verdes
- Se define equipamiento utilizable para manejo de residuos sólidos no peligrosos depositado por terceros.
- Se menciona la periodicidad en cuanto al retiro de residuos presentes en los basureros ubicados en los paraderos.

Asimismo, la Concesionaria entregará al IF, un Informe de Seguimiento de Desarrollo Sustentable que dará cuenta de la eficacia de la implementación de cada una de las medidas definidas en el Plan de Manejo Ambiental, cada seis meses, entre el primer y quinto año de operación. A partir del sexto año y hasta dos años antes del cumplimiento del plazo de término de la concesión, según corresponda, de acuerdo a lo indicado en los artículos **1.7.6** ó **1.7.6.1** de las BALI, estos informes se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año.

## 5.4 DE LA SEGURIDAD DEL USUARIO

### 5.4.1 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto Dentro del Área de Concesión.

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso de la obra concesionada que no corresponda al objeto de la Concesión. En caso de requerirse, deberá contar con solicitud expresa del MOP y de la autoridad correspondiente, Intendencia, Ministerio del Interior u otro que corresponda de acuerdo a la situación.

### 5.4.2 Señalización, Elementos de Seguridad y Demarcación

La Concesionaria debe mantener la señalización peatonal y vehicular de acuerdo al Proyecto de Ingeniería de detalle aprobado por MOP, y a las normas y leyes vigentes para señalizaciones en la vía pública.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma en la circulación de vehículos, pasajeros, usuarios de los paraderos de transporte público, etc., la Concesionaria implementara esquema de señalización para cada caso particular, siendo ésta completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierte a los usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

La Concesionaria debe cumplir en estas materias la reglamentación vigente del MOP, MTT, SERVIU y Municipales.

La Concesionaria debe tomar las medidas destinadas a orientar al Usuario, así como mantener la señalización, elementos de seguridad y demarcación. La metodología de trabajo es la indicada en el Plan de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización, elementos de seguridad y demarcación de la obra en explotación son:

Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según el proyecto aprobado.

- Las señales se deben mantener limpias, visibles y legibles.
- No se permiten señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de las mismas..
- No se aceptan señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producido por terceros.
- La reparación o reposición de elementos de seguridad, será realizada por la concesionaria luego de ocurrido el hecho fortuito, accidente u otro evento que lo haya dañado y afectado su uso. (Nº 2.4.2.7 y 2.4.2.3 BALI), sin perjuicio de las acciones legales en contra de quienes resulten responsables de dichos daños.

### 5.4.3 Despeje y Limpieza del Área de Trabajo

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará en forma inmediata del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando el área concesionada intervenida en condiciones de limpieza y seguridad que aseguran la normal circulación de los vehículos y peatones.

## 5.5 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

### 5.5.1 Autoridad Competente

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en Concesión son ejercidos por Carabineros, quienes son la autoridad pública competente para ello.

En caso de incidente, la Concesionaria actuará bajo la coordinación de Bomberos, Carabineros o Servicios de Salud o previa autorización de ellos.

Ante la ausencia de Carabineros la Concesionaria podrá adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad de la circulación peatonal, vehicular, la protección de los bienes de la Concesionaria y la seguridad peatonal y vehicular, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias relacionadas con la vulnerabilidad de la seguridad pública ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño a las obras concesionadas, la Concesionaria queda facultada para tomar acciones legales debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria puede solicitar directamente al responsable el pago de los daños ocasionados sin perjuicio de interponer la reclamación ante los tribunales competentes

La Concesionaria mantiene un canal de comunicación permanente con la Inspección Fiscal, Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia, los cuales actuarán ante un incidente de acuerdo a las facultades que les confiere la normativa vigente.

## 5.6 DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA Y EMERGENCIAS

La Concesionaria dispone y mantiene operativo una Unidad de Vigilancia conformada por un Equipo de Emergencias y Personal de Seguridad Vial y Chequeos, en forma continua.

El objetivo de esta Unidad es estar atenta y operativa para poder detectar situaciones en la vía que representen peligro para el Usuario y el nivel de servicio de la vía. Además, en caso de detección de hechos que afecten la normalidad de los servicios, actuar de acuerdo al plan de contingencia.

En esta Unidad se dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia relevantes.

La Unidad de Vigilancia y Emergencia cuenta con un número telefónico permanente para la comunicación en caso de emergencias o incidentes. Se informa de dicho número telefónico en diferentes lugares dentro del área de concesión, sin perjuicio que los vehículos de aseo, mantenimiento y de emergencia o patrullaje lo porten en sus rotulaciones.

## 5.7 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria dispone de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, en acuerdo con la Ley 16.744 del 23 de enero de 1968, Ley de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, el cual se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Usuario. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

- Señalar la correcta utilización de los elementos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.

- Debe contemplar, también, la exigencia de que el personal de la Concesión que trabaje en puestos de posibles riesgos haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Todo el personal de la Concesionaria está obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Además, el personal debe seguir los cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, manejo a la defensiva, prevención y control de incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado Reglamento es entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se haya introducido en él.

# CAPÍTULO VI: MANUAL DE OPERACIÓN

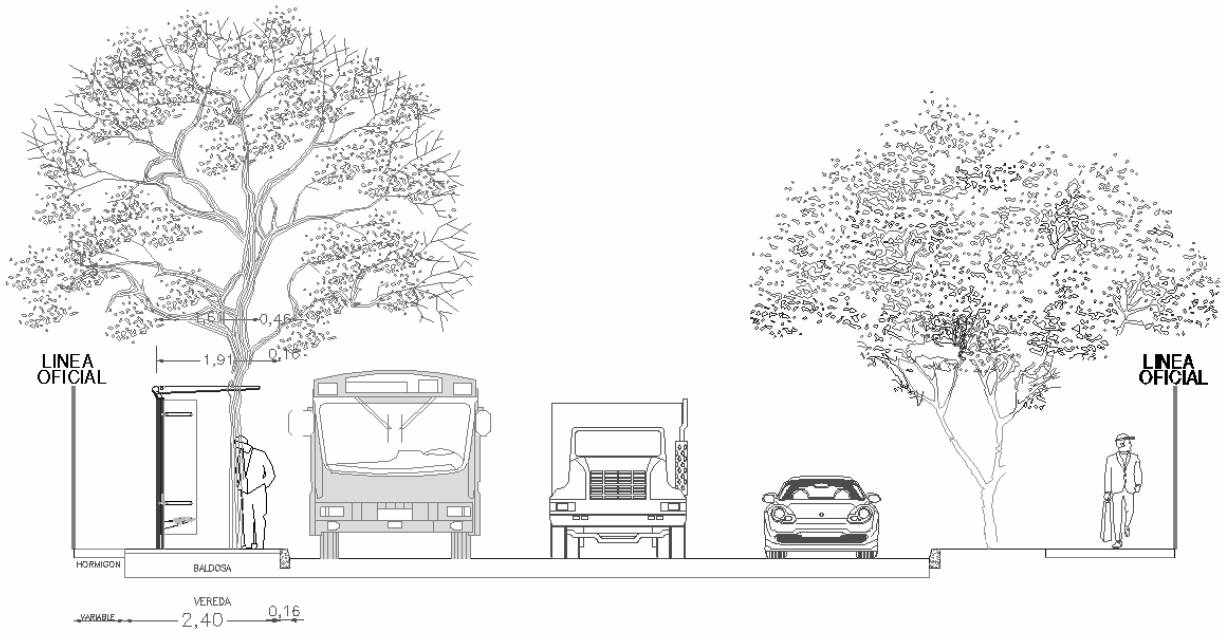
## 6.1 OBJETIVO

A continuación se describe de madera sintética, el modo de operar de la vía en cuanto a la circulación de transporte privado y público, así como la circulación de peatones y Usuarios del transporte público.

## 6.2 OPERACIÓN

### 6.2.1 Tramo 1 Calle San Francisco entre Alameda y Placer

Este tramo, funciona como par vial de Santa Rosa en sentido Norte Sur, con una calzada de tres pistas, en donde la primera con preferencia para el transporte público, con 3,5 m de ancho, luego la pista intermedia con un ancho de 3,25 y la tercera pista mantiene un ancho mínimo de 3 m, variando a lo largo hasta 3,15 m.




Los paraderos en este tramo son 16 en total con andenes y refugios del tipo R1 con la cantidad de 7, 7 del tipo R2 y 2 del Tipo R3, en general agrupados de a pares, permitiendo el uso diferido, por el costado derecho de la calzada.

En general los paraderos poseen un andén del largo 42,0 m. suficiente para la operación de 2 buses simultáneamente y los refugios peatonales, tienen un largo cubierto de 4 m. Ubicado en el extremo del andén, donde se accedería a la puerta de entrada del primer bus.

### 6.2.2 Tramo 1, Santa Rosa entre Marcoleta y Placer

Este tramo, funciona como par vial con San Francisco en sentido Sur Norte, con diferentes perfiles en su recorrido.

En el sector de empalme con el perfil tipo del tramo 2, se comienzan a unir las 2 pistas segregadas de transporte público con las 2 pistas de transporte privado, en la intersección con Carlos Silva Vildósola, hasta eliminar la mediana y transformarse en una vía de 4 pistas continuas.

La Calzada de dos vías de transporte privado se reduce en esta transición de 6,5 m. a 6,25 m. y las de transporte público se mantienen de 7 m., dando un perfil de calzada hasta la calle placer de 13,25 m., en total.

A partir de la calle Placer hacia el norte, la calzada se reduce a 3 pistas, todas de 3,5 m., con un perfil de calzada de 10,50 m., hasta un poco antes de calle Copiapó en donde se reduce el perfil, por casi 7 cuadras a 2 pistas, para llegar luego, hasta el ensanche a 7 pistas, que se produce en Alonso Ovalle, para empalmar con la Alameda.

Los paraderos en este tramo son 18 en total con andenes y refugios del tipo R1 con la cantidad de 8, R2 con la cantidad de 5 y R3 con la cantidad de 5, en general agrupados en pares, permitiendo el uso diferido, por el costado derecho de la calzada.

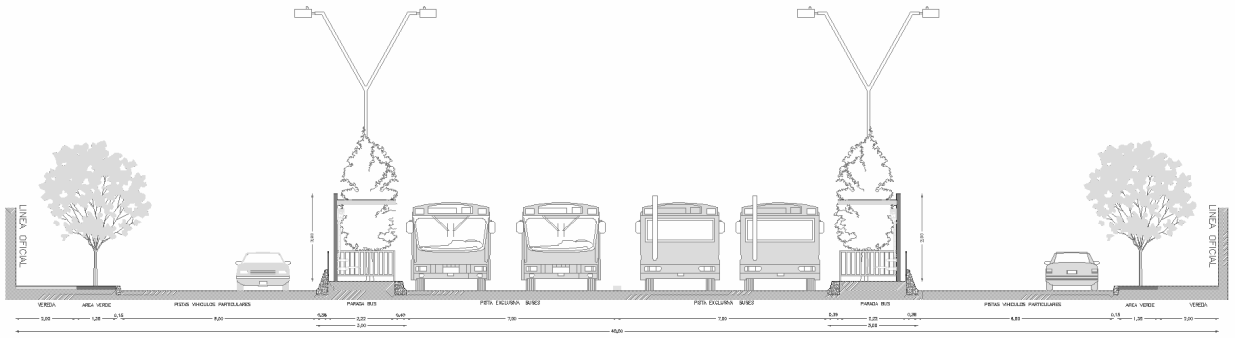
En general los paraderos poseen un andén del largo 42,0 m., suficiente para la operación de 2 buses simultáneamente y los refugios peatonales correspondientes al R1 y R2, tienen un largo cubierto de 4 m. Ubicado en el extremo del andén, donde se accedería a la puerta de entrada del primer bus.

### 6.2.3 Tramo 2 Santa Rosa entre Placer y Callejón Lo Ovalle

Este tramo, considera una vía segregada para el transporte público por el centro de la avenida Santa Rosa, con una calzada de 14 m., es decir dos pistas por sentido de 3,5 m, cada una. Esta vía segregada tiene en sus bordes un bandejón de 3 m. donde se albergan los paraderos de transporte público y los excedentes a esta función, están debidamente ornamentados con árboles y vegetación.

Luego de los bandejones, en ambos costados se emplazan las calzadas para el transporte privado, con un ancho de calzadas por sentido de 6,5 m., es decir dos pistas por sentido de 3,25 m., cada una.

En los bordes con las líneas oficiales de cierro en ambos costados de la vía se deja una franja de 1,5 m., para árboles y vegetación y pegado a la línea de cierro una acera de 2 m., alcanzando con esto 40 m., el ancho total del perfil de la avenida.



En general los paraderos de transporte público emplazados a lo largo de la vía en las medianas de 3 m., son del tipo T1 en un numero de 44 y que su característica principal es contar con un andén de 42 m. de largo, además de una rampa para minusválidos y aceras de acceso a éstos. Cada uno puede operar con 2 buses simultáneamente y poseen un refugio peatonal cubierto de 9 m. de largo, emplazado en el extremo, frente a la zona de acceso a la puerta de entrada del primer bus. En general estos tipos de paradero se encuentran ubicados en pares uno a cada lado del cruce de calles respectivo, por cada sentido de tránsito, permitiendo el uso diferido de éstos.

Junto al esquema de paraderos tipo en la vía, se encuentra la Estación de Transbordo Nº 30 del Plan Transantiago, en la intersección de avenida Santa Rosa con avenida Departamental. Este cruce se resolvió a desnivel atravesando Departamental, por debajo de Santa Rosa, como vía expresa y se cuenta con un el cruce semaforizado en superficie, por donde opera el transporte público.

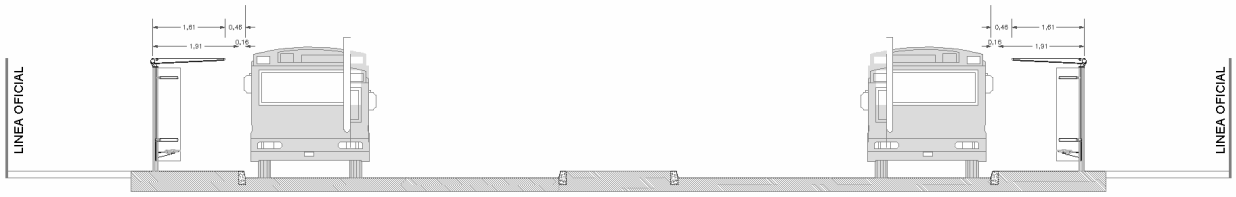
Esta Estación tiene una operación diferente al resto de la vía y cuenta en su conjunto con 4 Refugios tipo P1A, 2 de tipo P2A y 5 de tipo P5A.

En avenida Santa Rosa se emplazan 8 de estos refugios en paquetes de dos compuestos por un P1A y un P5A con un andén para operación de 2 buses para ambos refugios y a su vez un paquete de éstos a cada lado del cruce y por sentido.

Por Avenida Departamental se encuentran los otros paraderos de esta Estación de Transbordo. En el sector nororiente del cruce opera el refugio P5A, en sentido oriente poniente y en el sentido poniente oriente operan 2 refugios P2A uno a cada lado del cruce con Santa Rosa, por el costado sur de Departamental.

### 6.2.4 Tramo 3 Santa Rosa entre Callejón Lo Ovalle y Américo Vespucio

Este tramo opera en base a 2 pistas por sentido de 3,5 m. cada una, separados por una mediana de 2,5 m., dando un perfil de calzadas más mediana de 16,5 m. Siendo la distancia entre la calzada y la línea oficial variable en los diferentes sectores.




Este diseño con mediana permite agregar pistas de viraje en los cruces más solicitados.

Singularmente entre el cruce con El Parrón - Combarbalá y la calle Paraguay, se desarrollan por el costado poniente de la avenida Santa Rosa, calles de servicio paralelas, lo que permite ciertas actividades comerciales y de kioscos, sin entorpecer la circulación del transporte público por este costado de la calzada. Así mismo por el borde oriente se aprecian ensanches de la vía, generando zonas con estacionamientos entre Linares y Combarbalá y principalmente entre San Gregorio e Ignacio Serrano.

Los paraderos en este tramo están agrupados en 5 cruces 2 en cada sentido y generalmente separados entre sí por la calle que se atraviesa. Este diseño permite una mejor accesibilidad desde las esquinas y un uso diferido de estos.

Los tipos de refugio empleado son R1 con 17 unidades y R2 con 3 unidades, los que poseen un andén del largo 42 m. suficiente para la operación de 2 buses simultáneamente y los refugios peatonales, tienen un largo cubierto de 4 m. Ubicado en el extremo del andén, donde se accedería a la puerta de entrada del primer bus.

En resumen los refugios, descritos anteriormente, y cuyas definiciones se encuentran en el Capítulo 1, punto 1.1 Definiciones, desde el número 42 al 48, en los distintos sectores de la vía, dentro del área concesionada son los siguientes:

**Tramo 1: San Francisco (Alameda - Placer)**

| | |
|---|---|
| Refugio tipo R1 | 7 |
| Refugio tipo R2 | 7 |
| Refugio tipo R3 | 2 |

**Tramo 1: Santa Rosa (Marcoleta - Placer)**

| | |
|---|---|
| Refugio tipo R1 | 8 |
| Refugio tipo R2 | 5 |
| Refugio tipo R3 | 5 |

**Tramo 2: Santa Rosa (Placer - Callejón Lo Ovalle)**

| | |
|---|---|
| Refugio tipo T1 | 44 |
| Refugio tipo P1A | 4 |
| Refugio tipo P2A | 2 |
| Refugio tipo P5A | 5 |

**Tramo 3: Santa Rosa (Callejón Lo Ovalle - A. Vespucio)**

| | |
|---|---|
| Refugio tipo R1 | 17 |
| Refugio tipo R2 | 3 |

**Totales Cubiertos**

| Tipos de Refugios | ML Cubierto | Nº Refugios | Total ML Cubierto |
|---|---|---|---|
| Refugio tipo R1 | 4 | 32 | 128 |
| Refugio tipo R2 | 4 | 15 | 60 |
| Refugio tipo R3 | 0 | 7 | 0 |
| Refugio tipo T1 | 9 | 44 | 396 |
| Refugio tipo P1A | 18 | 4 | 72 |
| Refugio tipo P2A | 18 | 2 | 36 |
| Refugio tipo P5A | 18 | 5 | 90 |
| Total | | **109** | **782** |

## 6.3 PROGRAMA DE MANTENCION DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Junto al Reglamento de Servicio de la Obra, la Concesionaria presenta al MOP, un Plan de Conservación de las Obras, para toda la etapa de explotación, además del Programa Anual de Conservación y el Plan Anual de Trabajo, en los cuales se detallan cada una de las operaciones a realizar y que se dividen en Rutinarias, Periódicas y Diferidas.

### 6.3.1 Mantención Rutinaria

Dentro de la mantención rutinaria se destacan las labores de aseo, principalmente de los paraderos de transporte público, con las frecuencias por elemento, adecuadas de acuerdo al requerimiento de cada uno de estos.

Las frecuencias propuestas por la concesionaria van desde diarias, semanales, quincenales, mensuales, cada dos meses, cada 4 meses y variables.
En el programa de mantención presentado, muchas de las actividades de tipo rutinaria, su frecuencia y cantidades reales, dependerán de los deterioros que presenten los elementos, tales como las ampolletas de las luminarias públicas, los tubos fluorescentes de los paraderos etc. Todo lo anterior se realizará cumpliendo con los requerimientos de mantención establecidos en las Bases de Licitación.

### 6.3.2 Mantención Periódica

En el Programa de Conservación de las Obras, la mantención periódica se refiere principalmente a la reposición de elementos que presenten deterioros y no estén cumpliendo adecuadamente con la finalidad prevista. Para esto en los documentos del Plan de Conservación de Obras, Programa Anual de Conservación y el Plan Anual de Trabajo, se estiman frecuencias de reposición, pero como el área a mantener es extensa los deterioros se presentarán en forma aleatoria, por lo que será necesario estar atentos en un plan de chequeo para determinar en forma oportuna las reposiciones que corresponda realizar, lo que en definitiva determinará la cantidad real de reposiciones efectuadas, para cumplir el propósito de mantener en condiciones adecuadas toda la infraestructura dentro del área de concesión establecida en las Bases de Licitación.

### 6.3.3 Mantención Diferida

Se consideran actividades de mantención diferidas aquellas que por su característica corresponde realizar en frecuencias que traspasan al año calendario, tales como las actividades de conservación de pavimentos, Reparaciones mayores o Imprevistas y Conservación de estructuras.
En dicho plan de Conservación se proponen ciertos años de actividad en estas partidas las que previa evaluación del estado de los elementos, como el caso de los pavimentos en forma periódica se podrán postergar.

# CAPÍTULO VII: CALIDAD Y GESTION DE LOS SERVICIOS

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el Contrato de Concesión, que se refiere a las siguientes materias:

- Pavimentos en calzadas, refugios y aceras incluidas dentro del área de Concesión para la etapa de explotación.
- Luminarias en calzadas, circulación peatonal y refugios
- Sistema de saneamiento en toda el Área de Concesión
- Elementos de Seguridad Vial y de Paraderos de transporte público, Semáforos, Señalización y Demarcación.
- Estructuras de los refugios, Paso Sobre nivel, muros de Contención, puente y cualquier estructura considerada dentro del contrato de concesión. Incluye monitoreo del estado estructural, aseo y revestimientos.
- Mobiliario urbano incluido dentro del Área de Concesión, especialmente el de los paraderos de transporte público.
- Vegetación y obras de paisajismo
- Aseo

## 7.1 NIVELES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

### 7.1.1 Pavimento

El mantenimiento de los pavimentos de los andenes consiste en el control y reparación de las grietas, hoyos y baldosas sueltas.

El mantenimiento de las calzadas y aceras correspondientes al Área de concesión durante el período de explotación, tendrá como criterio sellar fisuras y grietas y reponer zonas de hormigones y asfaltos que presenten fallas, modificando las condiciones de servicio, sin perjuicio de realizar las mantenciones diferidas, planificadas de acuerdo al modelo de deterioro estimado, las cuales se podrán postergar de acuerdo al estado real que presenten las calzadas en los análisis periódicos que se realizan Semestralmente.

### 7.1.2 Iluminación.

Se considera la reposición permanente de los tubos fluorescentes en paraderos que presenten fallas. De igual forma, se realiza un monitoreo diario para detectar luminarias del alumbrado público de 250 W., con fallas o apagadas, para su recambio dentro de las 24 horas siguientes. Se considera también un monitoreo de los parámetros eléctricos

### 7.1.3 Sistema de Drenaje y Saneamiento.

Se mantiene el sistema de drenaje en óptimas condiciones, reponiendo las partes dañadas y aseando el sistema, reforzando su mantenimiento durante 6 meses de otoño invierno. Lo que significa asear las cunetas y rejillas de sumideros regularmente para evitar que ingrese sedimento y basuras a los colectores, revisando éstos últimos previo a la época de otoño invierno, procurando que estén libres de sedimentos y o escombros que obstruyan su normal funcionamiento.

### 7.1.4 Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación.

Se realiza un seguimiento diario de los elementos de seguridad vial, tales como señalética vertical, demarcación, tachas reflectantes, etc., manteniéndolos aseados y reponiendo los elementos dañados o deteriorados en un nivel que no estén prestando servicio. Dentro del chequeo, se controlará que no existan elementos o residuos en la vía que puedan ocasionar peligro de accidentes, los que serán retirados por las cuadrillas de aseo o emergencia dentro de las horas siguientes a ser detectado.

### 7.1.5 Conservación de Estructuras.

Se realiza una revisión anual de las estructuras y adicional en caso de sismos u otros eventos naturales o accidentes de importancia.

A partir de estos estudios, en el caso que hayan sido alterados los niveles de seguridad y servicio en que fueron diseñadas las obras, de acuerdo con los proyectos de ingeniería y las memorias de cálculo respectivas, se realizarán las obras de reparación, reforzamiento o reposición propuestas que correspondan, con el fin de reestablecer los parámetros de diseño original.

### 7.1.6 Obras de Paisajismo.

Se realiza un monitoreo de las especies plantadas y obras anexas de acuerdo con el proyecto de paisajismo, su estado de desarrollo, deterioro o perdida, con el fin de reponer las que falten o las que presenten daños irrecuperable que afecten la estética

escénica del lugar, además de controlar las labores de mantención rutinaria de riego, aseo y mantenimiento de estas áreas a conservar, dentro del área de concesión.

## 7.2 MANTENCION DE NIVELES DE SERVICIO

Para mantener los estándares de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, la Concesionaria realiza las siguientes labores:

- Mantención Rutinaria y Periódica y Diferida.
- Conservación de obras.
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el Programa de Conservación de la Concesión y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las BALI.

## 7.3 PLAN DE CONTROL PARA LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA CONCESIONADA.

Concesionaria Vía Santa Rosa S. A. será la encargada de velar por la calidad y continuidad de los servicios básicos, de manera de asegurar el cumplimiento de los compromisos con el mandante.

Se dispondrá de un inspector interno, con movilización propia, por parte de la Concesionaria, encargado de llevar un adecuado control diario de las actividades relacionadas con el aseo y mantención de los elementos establecidos dentro del Área Concesionada. Para ello, contará con una lista de chequeo que asegure el cumplimiento de cada una de las actividades comprometidas.

Previo al inicio de la explotación, en el Plan de Conservación, se definen los procedimientos de limpieza de los ítems respectivos dentro del Área de Concesión, junto con los procedimientos de mantención y reparación de elementos dañados.

## 7.4 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTION.

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, lo que debe ser monitoreado permanentemente. En Tablas a continuación, se presenta un conjunto de indicadores desarrollados para la Medición de la Calidad y Gestión.

### 7.4.1 Indicadores de Gestión

| Mantención y explotación | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Estado Andenes y aceras | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado Refugios | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Calzadas | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Luminarias | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de elemento de seguridad vial, Señalética y Demarcación | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Semáforos | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Estructuras | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Obras de Paisajismo | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Obras de Saneamiento | Frecuencia de mantención | mantención * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |

| Mantención y aseo | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Estado Andenes y aceras | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado Refugios | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Calzadas | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Luminarias | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de elemento de seguridad vial, Señalética y Demarcación | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Semáforos | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Estructuras | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Obras de Paisajismo | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |
| - Estado de Obras de Saneamiento | Frecuencia de Aseo | limpieza * unidad de tiempo |
| | Estado | Evaluación cualitativa (B, M, R) |

| Seguridad | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - En Andenes y Paraderos | Accidentabilidad | Nº accidentes * unidad de tiempo |
| | | Nº de días sin accidentes |
| | | Tiempo medio de restitución Circulación |
| | | Tiempo medio de restitución daños |
| - En Aceras peatonales | Accidentabilidad | Nº accidentes * unidad de tiempo |
| | | Nº de días sin accidentes |
| | | Tiempo medio de restitución Circulación |
| | | Tiempo medio de restitución daños |
| - En Calzadas vehiculares y Pasos a desnivel | Accidentabilidad | Nº accidentes * unidad de tiempo |
| | | Nº de días sin accidentes |
| | | Tiempo medio de restitución Circulación |
| | | Tiempo medio de restitución daños |
| - En Obras de Paisajismo | Accidentabilidad | Nº accidentes * unidad de tiempo |
| | | Nº de días sin accidentes |
| | | Tiempo medio de restitución daños |
| - En Obras de Saneamiento | Anegamientos por sobre estándar de diseño | Nº Veces * unidad de tiempo |
| | | Nº de meses sin anegamientos |

| Derechos del Usuario | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Derecho a reclamos | Cantidad de reclamos | Nº de reclamos |
| | Respuestas | Tiempo medio de respuesta |
| | | Nº de respuestas fuera de plazo |
| | Calidad de respuestas | Nº de reclamos al MOP / Nº de reclamos |
| - Derecho a sugerencias | Cantidad de sugerencias | Nº de sugerencias |
| | Respuestas | Tiempo medio de respuesta |
| | | Nº de respuestas fuera de plazo |

| Cumplimiento de Programa de Conservación | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Cumplimiento Programa. Conservación | Grado de cumplimiento | Porcentaje de ejecución de Programa |

| Cumplimiento de Plan de Trabajo Anual | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Cumplimiento Plan de Trabajo | Grado de cumplimiento | Porcentaje de ejecución del Plan |

| Centro de Atención al Usuario | Concepto a medir | Indicador |
|---|---|---|
| - Información Personal | Cantidad de atenciones | Nº de atenciones * unidad de tiempo |
| | Capacidad de respuesta | Respuestas directas / Nº de atenciones |
| - Información Telefónica | Cantidad de atenciones | Nº de atenciones * unidad de tiempo |
| | Capacidad de respuesta | Tiempo medio de espera |
| | Capacidad de respuesta | Respuestas directas / Nº de atenciones |

# ANEXO 1

## DATOS DE LA CONCESIONARIA

| **OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS** | |
|---|---|
| Dirección: | Dresden 4248, San Miguel, Santiago, RM |
| Teléfono: | **484 6200** |
| Sitio Web | **www.viasantarosa.cl** |
| Horario de Atención | **9:00 a 17:30 Horas.** Días hábiles de lunes a viernes |

| **EMERGENCIAS** | |
|---|---|
| Dirección: | Dresden 4248, San Miguel, Santiago, RM |
| Teléfono: | **484 6200** |
| Horario de Atención Telefónica | **24 HORAS** |

| **REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA CONCESIONARIA** | |
|---|---|
| Gerente General | **Felipe Sandoval Precht** |
| Gerente General Suplente | **Ennio Caprile Vendrell** |

Notas:

El teléfono de la Oficina de Atención al Usuario quedará diferido a la Oficina de Vigilancia y Emergencias, en los horarios no hábiles descritos en la tabla anterior respectiva.

El presente anexo será reemplazado cada vez que se produzca algún cambio de los datos aquí contenidos y además en la información publicada en la página Web de la Concesionaria y en los letreros de información en la vía si procediese.

# ANEXO 2

## PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN