

952



C y D
 INGENIEROS CONSULTORES LTDA.
 Fecha: 4 FEB 2011
 Hora: 12:40
 Firma: *[Handwritten Signature]*
 INGRESO

Copiapó, 03 de Febrero de 2011
SCVDD-IF-824/11

Señor
Sergio Aguayo Alfaro
Inspector Fiscal
Concesión Ruta 5 Norte.
Tramo Vallenar – Caldera
Presente

- ANT: Obra Pública Fiscal: "Ruta 5 Norte, Tramo Vallenar Caldera".
ORD N°733 VDD 376 del 03.12.10 a Sr. Gerente Técnico SCVDD.
- REF: **Responde Observaciones a Reglamento de Servicio de la Obra.**
- INCL: Minuta Respuesta.
Reglamento de Servicio de la Obra Versión 2.
1 Cd Con documentación.

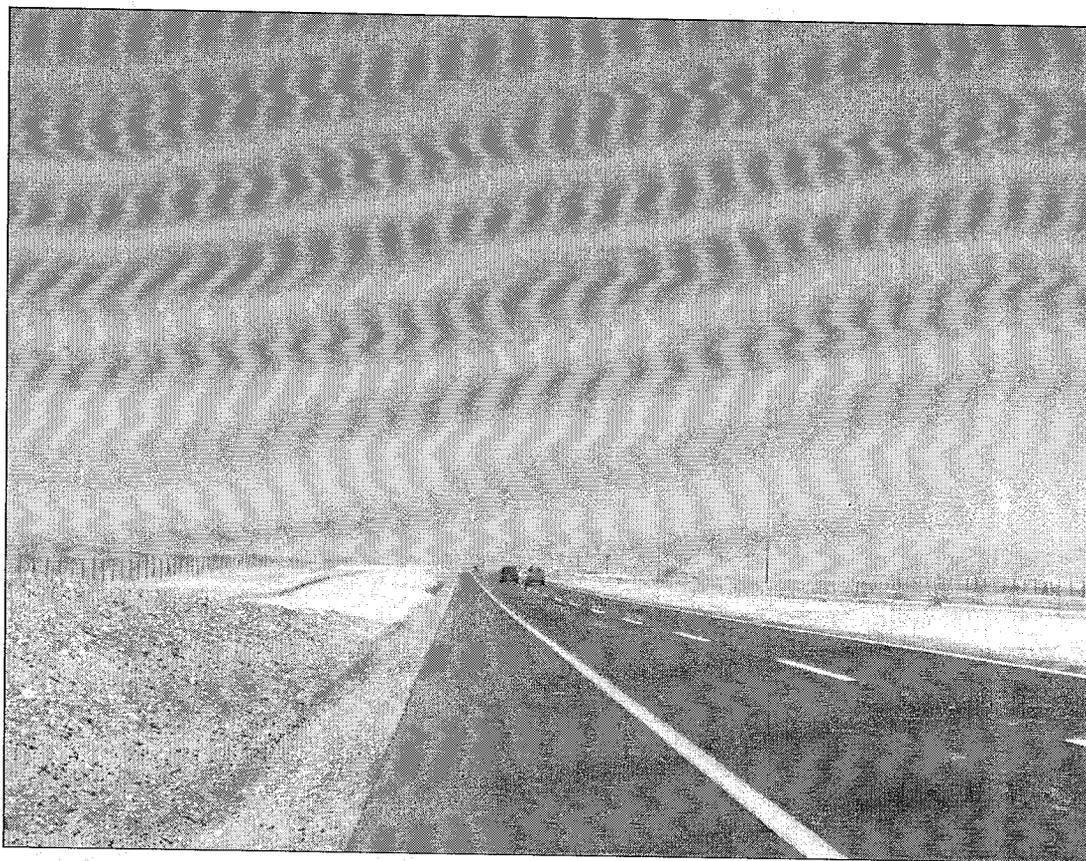
De mi consideración:

En respuesta a lo solicitado en ORD. del Ant., remito a Ud. Minuta de Respuesta a observaciones y Reglamento de Servicio de la Obra modificado, para su revisión y aprobación si corresponde.

Sin otro particular saluda atentamente,

[Handwritten Signature]
Nelson Herrera Rojas
 Gerente Técnico
 Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A.

CONCESIÓN RUTA 5 NORTE. TRAMO VALLENAR - CALDERA



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Enero de 2011

Revisión 2
Santiago
Chile

Contenido

1.1.	GLOSARIO	8
1.2.	NORMAS GENERALES	11
1.2.1.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO	11
1.2.2.	DESTINATARIO	12
1.2.3.	AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN	12
1.2.4.	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO	12
1.2.5.	VIGENCIA	13
1.2.6.	LOCALIZACION DEL REGLAMENTO	13
1.2.7.	DEL MARCO JURIDICO	14
1.3.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	15
1.4.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	15
2.	DEL USUARIO	16
2.1.	DERECHO DEL USUARIO	16
2.1.1.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS	17
2.1.2.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	17
2.1.3.	DERECHO A SEGURIDAD	17
2.1.4.	DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO	20
2.1.5.	DERECHO A INFORMACION	20
2.1.6.	DERECHO A TRATO CORTES	21
2.1.7.	DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA	21
2.1.8.	DERECHO A RESPUESTA	21
2.1.9.	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	22
2.1.10.	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	22
2.1.11.	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	22
2.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	23

2.2.1.	OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE	23
2.2.2.	OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23
2.2.3.	OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	23
2.2.4.	OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES	24
2.2.5.	OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO	24
2.2.6.	OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE	24
2.2.7.	OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO	24
2.2.8.	OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS	25
2.2.9.	OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	25
2.3.	DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO	25
2.3.1.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	25
2.3.2.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA	29
2.3.3.	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	29
2.3.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	31
2.3.5.	INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	31
2.4.	DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS	32
2.4.1.	VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	32
2.4.2.	VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION	32
2.4.3.	PROHIBICION DE CIRCULAR	33
2.4.4.	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION	34
2.4.5.	CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES	34
2.4.5.1.	Vehículos con sobre peso	34
2.4.5.2.	Vehículos con sobre tamaño	35
2.4.5.3.	Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas	35
2.4.6.	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	35
2.5.	ÁREAS DE SERVICIO	36
2.6.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	36

2.6.1.	PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA	36
2.6.2.	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	37
2.6.3.	INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO	37
2.6.4.	PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA	38
2.6.5.	PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO	38
2.6.6.	CIRCULACIÓN PEATONAL	38
2.6.7.	PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	39
2.6.8.	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA	39
2.6.9.	PUBLICIDAD VIAL	39
2.7.	DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO	40
2.7.1.	FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	40
2.7.2.	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS	41
2.7.3.	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	41
3.	DEL CONCESIONARIO	41
3.1.1.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	42
3.1.2.	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	42
3.1.3.	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	42
3.1.4.	DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA	42
3.1.5.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	42
3.1.6.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	43
3.1.7.	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	43
3.1.8.	SUSPENSION TEMPORAL DE LA CONCESION	43
3.2.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	43
3.2.1.	OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	43
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	44
3.2.3.	OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	44

3.2.4.	OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	45
3.2.5.	OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS	45
3.2.6.	OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	45
3.2.7.	OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	46
3.2.8.	OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	46
3.2.9.	OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	46
3.2.10.	OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL	47
3.2.11.	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	47
3.2.12.	OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	48
3.2.13.	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE LAS AREAS VERDES	48
3.2.14.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO	48
3.2.15.	INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	49
3.2.16.	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES	49
3.2.17.	NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE.	49
3.2.18.	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS	50
3.2.19.	ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA	50
3.2.20.	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	50
3.3.	DEL TRANSITO	51
3.3.1.	INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO	51
3.3.2.	MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS	51
3.4.	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	52
3.4.1.	AUTORIDAD COMPETENTE	52
3.4.2.	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS	52
3.4.3.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES	52
3.4.4.	DOCUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAN CON EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	55
3.5.	DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL	55
3.5.1.	ANIMALES SUELTOS	55

3.5.2.	PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	56
3.5.3.	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	56
3.5.4.	SEÑALES	56
3.5.5.	DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS	57
3.6.	DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO	58
3.6.1.	CENTRO DE ATENCION	58
3.7.	DE LA INFORMACION AL MOP	59
3.7.1.	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	59
3.7.2.	INFORMES	59
3.7.3.	INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACION	59
3.7.4.	INFORMACION RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.	60
3.7.5.	OTROS INFORMES	60
3.7.6.	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	62
3.7.7.	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	62
3.7.8.	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	63
3.8.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	63
3.8.1.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	63
3.8.2.	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	63
3.8.3.	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES	63
3.8.4.	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE	64
3.9.	ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	64
3.9.1.	ESTÁNDARES DE SERVICIO	64
3.9.2.	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	65
3.9.3.	REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGENE Y SEGURIDAD	65
4.	DEL ESTADO	66
4.1.	DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION	66
4.1.1.	INSPECTOR FISCAL	66

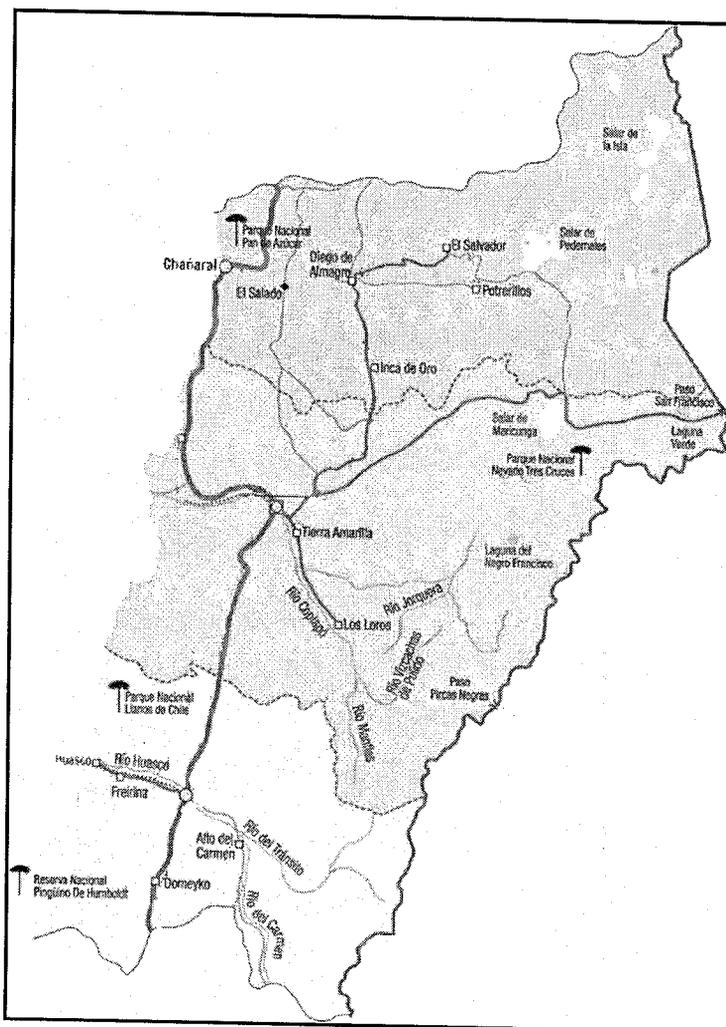
4.1.2.	FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION	67
4.2.	CONTROL DEL CONTRATO	67
4.2.1.	FUNCIONES DEL INSPECTOR FISCAL	67
4.2.2.	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA	69
4.2.3.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	70
4.2.4.	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS	70
4.2.5.	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	70
4.2.6.	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION	70
4.2.7.	PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS	71
4.2.8.	DISPOSICIÓN FINAL	71

1. PRELIMINAR

1.1. GLOSARIO

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

ÁREA DE CONCESIÓN: El área definida en el Art. 1.2.2 N°3 de las Bases de Licitación comprendida entre el Dm. 660.000 y el Dm. 888.700 de la Ruta 5 Norte. Incluyendo el acceso al Balneario de Bahía Inglesa y el Bypass a la Ciudad de Copiapó obra ejecutada por la Dirección Regional de Vialidad, Tercera Región de Atacama.



ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados 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..

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

CONSERVACIÓN Y/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 de mantener o recuperar el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de las componentes ambientales en el área de concesión.

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

DGOP: Director General de Obras Pública.

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra el periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio provisoria de un determinado tramo o la totalidad de éstos hasta el fin de la concesión, en el cuál la sociedad concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio de cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: El imprevisto a que no es posible resistir, conforme a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION: Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa y en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996. Las modificaciones presentadas a esta Ley, a través de la Ley N° 20.410, publicada el 20 de enero de 2010, que modifica la ley de concesiones de obras públicas, no implican cambios a las condiciones establecidas en el contrato de concesión suscrito.

MOP: MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

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

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

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control y cumplimiento de la normativa legal vigente sobre el peso de los vehículos que utilicen la concesión, tanto la autopista como sus obras anexas.

PRECIO: Contraprestación, que pagará el usuario de los servicios complementarios o de otros servicios de similar naturaleza que preste el concesionario en virtud del contrato de concesión.

PUNTO DE COBRO: Es el lugar físico sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

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

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las bases de licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las bases de licitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7°, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La Sociedad constituida por el adjudicatario, con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión, y cuyo objeto será la ejecución, reparación, conservación y explotación de obras públicas fiscales, en la forma y condiciones determinadas en las bases de licitación. También denominada Concesionario.

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

USUARIO: La o las personas naturales o jurídicas que hagan uso del área de concesión. También denominado cliente.

1.2. NORMAS GENERALES

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

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

- a) Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia.
- b) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- c) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino.
- d) Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
- e) Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
- f) Normas de utilización de los servicios obligatorios que establezcan las bases de licitación y de los servicios complementarios.
- g) Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.
- h) Normas sobre reclamos de los usuarios.
- i) Mecanismos de evaluación y control de los servicios.
- j) Procedimientos.

1.2.2. DESTINATARIO

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

1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

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

1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de ésta a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector Fiscal.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión;
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello. Lo anterior sin perjuicio de las facultades del MOP para modificar el contrato por razones de interés público conforme al Art. 19 de la Ley de Concesiones.

1.2.5. VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio provisoria del primer tramo en entrar en explotación y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que se estipulan en las Bases de Licitación.

1.2.6. LOCALIZACION DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al Usuario, oficinas del concesionario y será exhibido a toda persona que los solicite.

Lo anterior, sin perjuicio que la Concesionaria deberá confeccionar un extracto del reglamento, una vez aprobado definitivamente por el MOP, el cuál estará a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en conformidad con lo establecido en el artículo 57, N°5 del Reglamento de Concesiones.

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolle la Concesión.

El reglamento de Servicio de la Obra se encontrará disponible en los siguientes lugares:

- Área de Atención de Emergencias, Km. 719.700 Ruta 5 Norte.
- Plaza de Peaje Troncal Sur, Km. 731.900 Ruta 5 Norte.
- Área de Atención de Emergencias, Km. 778.000 Ruta 5 Norte.
- Palaza de Peaje y Atención al Usuario, Km. 841.500 Ruta 5 Norte.

1.2.7. DEL MARCO JURIDICO

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

- DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Ley Orgánica del y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar - Caldera
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo N° 14 del 08 de enero de 2009, publicado en el Diario Oficial del 04 de marzo de 2009, que adjudicó la concesión.

Para todos los efectos legales, la Ruta 5 Norte entre Vallenar - Caldera es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente, así también a la normativa vigente.

El Reglamento de Servicio de Obra, Plan de Gestión Ambiental, Plan de Gestión de Trafico, no podrán modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en

este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el reglamento.

1.3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A., tiene por objeto la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar - Caldera, mediante el Sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 42ª Notaría de Santiago de Don Humberto Santelices Narducci con fecha 15 de abril de 2009.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs. 17.309 N° 11.598 correspondiente al año 2009 y publicado en el Diario Oficial de fecha 23 abril de 2009. La Sociedad está inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 214.

En el Anexo N° 1 se entrega la información comercial sobre la Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A., vigente al momento de aprobación del presente reglamento.

1.4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Con el propósito de proveer de los actuales estándares que presenta la Ruta 5, principal vía de conexión longitudinal de Chile, desde La Serena a Puerto Montt (en una longitud de casi 1.500 Kms.), el Ministerio de Obras Públicas licitó la mejora y el mantenimiento de 221 kilómetros de vialidad interurbana, entre la ciudad de Vallenar y la ciudad de Caldera, en la Tercera Región.

De esta manera, junto a la mejora y la homogenización del perfil de la ruta, la iniciativa contempla un perfil de doble calzada con retornos a nivel ubicados cada 8 a 10 km, sectores de calles de servicios, áreas especiales para el estacionamiento de camiones, áreas de

servicio para los usuarios de la vía, intercomunicadores de emergencias, vehículos de atención de emergencias, camiones grúa, paradas de autobuses ubicadas fuera de las calzadas, accesos regularizados a predios adyacentes, cierres laterales, señalización, intersecciones a distinto nivel en los principales cruces, entre otras obras. Adicionalmente, se incluye la Conservación del nuevo *by-pass* a la ciudad de Copiapó en una longitud de 33 kms y el camino que sirve de acceso a Bahía Inglesa, importante zona turística de la región, desde Ruta 5 Norte en una longitud aproximada de 6 km, ambas vías en calzada simple.

Su primer tramo comprende desde el acceso sur a la ciudad de Vallenar hasta enlazar con el inicio del *by-pass* a Copiapó en el km 785, mientras que el segundo tramo, con una longitud de 63 km, se inicia en el término del *by-pass* a Copiapó en el km 825, y continúa hasta terminar al norte de la ciudad de Caldera en el acceso a playa Ramada.

Ambos tramos consideran dobles calzadas de dos pistas por sentido de 7 m de ancho cada una, más bermas exteriores de 2,5 m en ambas calzadas, separadas entre sí por una mediana con un ancho variable entre 6 m y 10 m. La velocidad de diseño contemplada es de 100 km/hr.

Los ingresos para el concesionario se obtendrán por el cobro de tarifas a los usuarios.

El proyecto no sólo permite estandarizar el nivel de servicio de la principal ruta del país, sino que reduce de manera significativa los accidentes que en esta ruta suelen ser habituales y de gran importancia, ya que por ella circula una proporción importante de camiones de más de dos ejes que transportan carga pesada.

Cabe señalar que la Tercera Región es una región eminentemente minera, de modo que se debe disponer de una ruta que opere en excelentes condiciones y que garantice seguridad y continuidad en su operación, dado que es el cobre el principal producto que sustenta la economía del país.

En anexo N° 2 se incorpora "Plano Esquemático de la Concesión"

2. DEL USUARIO

2.1. DERECHO DEL USUARIO

2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial bajo condiciones de normalidad en el uso de la autopista, como además recibir los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpidamente, debiendo cumplir los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Publicas.

2.1.2. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

2.1.3. DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio en condiciones de normalidad.

El derecho a la seguridad se refiere a:

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

El usuario tiene derecho a que la autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, según establece el Art. 45 del Código Civil.

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se logre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan. A estos derechos de seguridad, son igualmente exigibles las exigencias establecidas en las Bases de licitación 2.4.5. respecto de la implementación del sistema de gestión de tráfico, el que asegurará entre otros temas los relacionados con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios. Exceptuando las alteraciones a la operación de la ruta, producto de las situaciones de mantención, en todo lo demás no se permitirá el cierre de pistas por mal funcionamiento del sistema de gestión de tráfico, incluidos los casos de daños a las instalaciones como resultado de accidentes o vandalismo. Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

Ante cualquier evento fortuito, accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con todo el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido y restablecerá lo antes posible la circulación normal del tránsito. La Sociedad Concesionaria deberá dar aviso a Carabineros, centro asistencial u otro si corresponde.

El servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario estos vehículos deberán ser llevados a la Estación de Atención de Emergencias.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según

proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 "Seguridad Vial" y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, la Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal todos los elementos de señalización diurna y nocturna exigidos.

Será obligación de la Sociedad Concesionaria retirar dicha señalización en forma oportuna, una vez que hayan cesado las situaciones que dieron origen a ésta.

Para las labores de mantención programadas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar a lo menos los siguientes elementos:

- Delineadores con base individual abatible, con láminas reflectantes de alta intensidad.
- Conos de PVC o similar y barreras metálicas con bandas reflectantes de alta intensidad.
- Remolques transportables de Señalización para desvíos que incluyan lámparas halógenas, flechas luminosas, y señales de advertencia, según corresponda.
- Balizas con dispositivos para ubicarlas en conos y/o delineadores.

Dichas labores deben programarse en días y horarios que provoquen el menor conflicto en la vía.

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la vía concesionada, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes, según se indica:

- Manual de Carreteras - Volumen 6 "Seguridad Vial" de Septiembre 2005
- Complemento N° 1 al MC-V6 de Marzo 2007

- Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir en el tiempo, con los nuevos instructivos, complementos y normas que se establezcan oficialmente, así como las posibles modificaciones que sufran los documentos antes señalados.

La Sociedad Concesionaria será la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes y responderá ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

Se deberá identificar los sectores vulnerables dentro de la concesión de modo de mantener especial cuidado y seguimiento en dichos sectores de modo de evitar en lo posible situaciones que afecten la operación de la concesión desde un planteamiento preventivo.

Para estos efectos debe disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna.

2.1.4. DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente. El nivel de servicio establecido se ajusta a lo dispuesto en el contrato en su numeral 2.4.1 Aspectos a considerar en la explotación de la concesión, de cumplir con el requisito de una óptima calidad del servicio, para lo cual se dispondrá de recursos idóneos, tanto físicos como humanos, para la interrelación con los usuarios, así como para la mantención, gestión y operación de la vía concesionada. También en el evento de que se pudiera percibir incumplimiento en la calidad de los servicios prestados, reclamar ante la Sociedad Concesionaria y ante el MOP (en 2da Instancia), según lo señalado en el numeral 2.1.7 de este reglamento.

2.1.5. DERECHO A INFORMACION

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre el contrato de concesión en general y de los servicios comerciales que se ofrecen; la ubicación de las áreas de emergencia, de aparcamiento de camiones; y la ubicación de los puntos de cobro, que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, en la medida de que ello sea posible y razonable según las circunstancias del caso.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

2.1.6. DERECHO A TRATO CORTES

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria y por todo su personal, con igualdad, cortesía, corrección, diligencia y sin discriminación, en todas sus dependencias e instalaciones.

2.1.7. DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA

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

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

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir la respuesta por escrito del usuario.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Sociedad Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio en su numeral 2.1.7 y a las Bases de Licitación del contrato.

2.1.9. DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta en condiciones de normalidad, según lo prescriben las Bases de Licitación. Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión.

2.1.10. DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación. Estos servicios se prestarán de forma gratuita y considera la atención de Ambulancia, Grúa y Unidad de Rescate. Obligaciones y derechos de las partes que se registrarán de acuerdo a las exigencias del contrato de Concesión vigente y de las modificaciones que le sean aplicables.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas al usuario, en los términos establecidos en las Bases de Licitación.

2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

Tanto el mal estado de la obra como el incumplimiento de las obligaciones por parte de la Sociedad Concesionaria deben ser calificados por el Inspector Fiscal.

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos debidamente comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia directa del mal estado de la obra, para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, debiendo dejar por escrito en el libro correspondiente, en el que deberá señalar, el tipo de anomalías y los daños producidos, siendo obligación del usuario acreditarlo y ratificarlo cuando sea oportuno. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá recurrir a las instancias judiciales de conformidad con la legislación vigente.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1. OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos. Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente (Artículo 42 de la Ley de Concesiones).

2.2.2. OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión (Servicios de Multiductos, Áreas de Estaciones para Combustibles, Otros)

2.2.3. OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

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

provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atinentes y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4. OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por personal de la concesionaria en las materias que le competan.

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

2.2.5. OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

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

2.2.6. OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE

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

2.2.7. OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios. Las valoraciones de daños serán aquellos que de conformidad al detalle de los daños producidos, se ajusten principalmente a los costos establecidos a las partidas de conservación definidas en el Plan de conservación y Anexo N°3 Precios unitarios oficiales de las Bases de contrato o que sean previamente convenidas con el MOP, respecto de partidas no individualizadas. Será responsabilidad del Concesionario hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro

Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

2.2.8. OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios. En caso de concurrir al pago por algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

2.2.9. OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.3. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

2.3.1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, serán atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, servicio que se presta en forma presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en las inmediaciones de la plaza de peaje PK 841,500. Para estos efectos los canales se ajustan a los establecidos por las Bases de Licitación.

En los requerimientos del contrato esta el canal de comunicación que se generen a través de la página web, que por su estructura opera las 24 horas todos los días del año. Los datos generados por consultas serán procesados diariamente y se ajustara en los plazos señalado en el numeral precedente 2.1.8. Plazos para procesar los requerimientos.

La información que se realice en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión, debidamente identificados, como también del Call Center, serán atendidas las 24 horas del día todos los días del año.

La Sociedad Concesionaria, evaluará el funcionamiento óptimo del centro de atención en un plazo no superior a los 2 meses, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

Finalmente ahondando en los alcances de los requerimientos de los usuarios y de cómo serán resueltos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, se detalla los siguientes canales de comunicación:

- Telefonía de emergencia SOS
- Número de Emergencias Línea 600-300-3333
- Atención de Consultas red fija 56-52-204015 y 56-51-204016
- Libro de Sugerencias y Reclamos
- Mediante página web www.scvallesdeldesierto.cl
- Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en la Plaza de Peaje PK 841,500.

Para estos efectos los canales y resultados de información, se ajustan a lo establecido por las Bases de Licitación, Art. 2.4.4.7 letra f) y Art. 1.8.6.2 letra d) y k)

Estándares de este centro de atención y de su sistema de manejo de información y su sistema telefónico:

Centro de atención:

La Concesionaria debe desarrollar las estrategias y acciones de carácter comunicacional, habilitar la plataforma tecnológica, las aplicaciones de software, el sistema de comunicaciones y todos los componentes que sean necesarios para atender las funcionalidades requeridas por los usuarios.

Manejo de información:

La información recibirá el siguiente tratamiento:

Telefonía de emergencia SOS

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa y llamados respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, y requerimientos de otro tipo, los que serán canalizados de acuerdo a su condición, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propios de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Número de Emergencias Línea 600-300-3333

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender llamados de emergencia respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, los que serán canalizados de acuerdo a su condición y gravedad, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propios de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Atención de Consultas red fija 56-52-204015 y 56-52-204016

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año, la Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Libro de Sugerencias y Reclamos

Este documento estará dispuesto, las 24 hrs. del día, los 365 días del año, en la Plaza de Peaje Norte, Ubicada en el Km. 841,500. Las anotaciones descritas serán analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Mediante página web www.scvallesdeldesierto.cl

Habilitada las 24 hrs. del día, los 365 días del año, este medio tendrá disponible una opción para que el usuario se informe respecto a las respuestas que se darán a consultas frecuentes. Si esta opción no satisface lo que se quisiera consultar, sugerir o reclamar, se dispondrá de un formulario que clasificará preguntas del usuario respecto a su tipo, para ser analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en la Plaza de Peaje PK 841,500.

Esta atención se realizará de lunes a viernes desde las 09:00 hrs. a 13:00 hrs. y de 14:00 hrs. a 17:00 hrs. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para entregar de manera amable, clara y sencilla, toda la información que el usuario requiera y que esté dentro del ámbito de sus derechos. Se contará de un formulario tipo para respaldar información requerida.

La plataforma tecnológica permite que estos medios de comunicación posean canales de entrada distintos.

Gratuidad total en llamados desde postes SOS a Central. La línea 600 y la red de atención de consultas, tendrá un costo de SLM por llamado.

El Centro de Atención al Usuario se encontrará ubicado en la Plaza de Peaje Norte Km. 841,500.

Se efectuará análisis de base de datos de respaldo a los informes estadísticos derivados del proceso de atención e información al usuario, exigidos en el art. **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de las Bases de Licitación del Contrato, el cual indica que tal informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes, y en base a

éste, se harán las evaluaciones al funcionamiento del C.A.U, para luego disponer del mismo método para evaluar semestralmente la eficiencia del Centro Atención Usuarios durante el período Concesionado.

Señalar los teléfonos del Servicio de Call Center y de la página Web.

Número de Emergencias Línea 600-300-3333

Número de atención de consultas red fija 56-52-204015 y 56-52-204016

Página web www.scvallesdeldesierto.cl

2.3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de prestar la asistencia a los usuarios, las que se recibirán a través de los canales de comunicación, los que no serán excluyentes y a la que se sumaran las acciones que realice el personal de patrullaje en la ruta para canalizar requerimientos de asistencias. Por lo tanto, a continuación se indican los canales de comunicación:

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta máximo cada 3.000 m y en el sector del Bypass a la ciudad de Copiapó cada 2.000 m.
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión 600 300 3333
- Centro de Atención Usuarios ubicada en el PK 841,500.

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

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

2.3.3. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

Se entiende por servicios especiales a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles para su funcionamiento conforme a lo establecido en las bases de licitación, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la pagina Web.

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

- Mantenimiento expedito del tránsito en condiciones de normalidad, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros Auxilios y transporte simple de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente.
- Auxilio de vehículos accidentados.
- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro tan pronto tome conocimiento de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia por derrame de productos químicos peligrosos.
- Asistencia en conjunto con el SAMU.

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

En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de atención de emergencia u otro lugar dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecta la operación de las calles de servicio ni las vías transversales de ésta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio,

talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidente, la prestación de los servicios indicados actuarán bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimientos de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según lo dispongan los paramédicos de la Ambulancia que llegue al lugar del accidente dependiendo la gravedad de la persona. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros según corresponda por procedimiento.

2.3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios deberán ingresar al sitio WEB de la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Telefónicamente: comunicándose al teléfono de Atención a Usuarios.
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida a la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
- Por la Web: www.scvallesdeldesierto.cl

2.3.5. INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.

- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información según lo establezca el contrato de Concesión.

2.4. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

2.4.1. VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

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

2.4.2. VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

En la vía concesionada regirán las normas de pesos máximos y dimensiones máximas de los vehículos establecidas para los caminos públicos y contenidas, respectivamente, en el Decreto MOP N° 158 del 29 de Enero de 1980 y en la Resolución N° 1 del 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En el caso de las dimensiones máximas los límites son:

Ancho Máximo Exterior (Con o sin Carga).

No se consideran los espejos retrovisores ni sus soportes 2,6 m.

Alto Máximo (Con o sin Carga) Sobre el nivel del suelo 4,2 m.

Largos Máximo (Considerado entre los extremos anteriores y posteriores del vehículo)

Camión 11,00 m.

Bus 13,20 m.

Bus Articulado 18,00 m.

Semiremolque 14,40 m.

Remolque (No se considera Barra de acoplamiento) 11,00 m.

Tracto- camión con semiremolque 18,60 m.

Tractor- camión con semiremolque especial para transporte de automóviles 22,40 m.

Camión con remolque u otra combinación

(se considera la barra de acoplamiento) 20,50 m.

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad. Esta comunicación deberá ser presentada con anterioridad en las oficinas de la Concesionaria.

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

Se entienden incluidos todos aquellos vehículos sobre dimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la ruta, obras a desnivel, etc.

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

Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.4.3. PROHIBICION DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada todo vehículo que lo tenga prohibido de acuerdo a la legislación vigente, y establecido en el Dcto. N°158 de 28 de Enero de 1980, que fija el peso máximo de vehículos que pueden circular por caminos públicos, en conformidad a las Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N°850 de 1997 y demás normas pertinentes, en especial los siguientes::

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura, los cuales están bajo la responsabilidad de sus dueños.

- Vehículos de tracción animal.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- En especial serán aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:
 - Peso máximo por eje.
 - Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
 - Transportes especiales
 - Velocidades máximas y mínimas de circulación.
 - Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
 - Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

2.4.5. CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.5.1. Vehículos con sobre peso

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

anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. No obstante estos vehículos transiten con la autorización correspondiente y habiendo enviado la comunicación antes referida, el concesionario tendrá el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar. Para realizar este procedimiento se establecerá acuerdos con la Dirección de Vialidad (contrato).

2.4.5.2. Vehículos con sobre tamaño

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.5.3. Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente; en concordancia con la obligación del Concesionario de hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se

efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

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

2.5. ÁREAS DE SERVICIO

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

- 2 Áreas de Atención de Emergencias
- 2 Áreas de aparcamiento de camiones
- Citófonos de Emergencia
- Cámaras de CCTV, en las áreas identificadas en los dos primeros puntos
- 1 Centro de Control de Tráfico

El área de atención de Emergencia tendrá la siguiente ubicación:

Tramo Sur, aproximadamente en los KM 719.700 y 778.000 de la Ruta. Costado derecho e izquierdo respectivamente, estas áreas estarán ubicadas al borde de la vía y su superficie mínima será de 10.000 m². La atención será las 24 horas. Estará provista de zona de estacionamientos pavimentados con un tratamiento mínimo en base a Doble Tratamiento Superficial (DTS), con una capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas de las unidades de emergencia.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el concesionario dispondrá en cada área, durante todo el período de explotación, del personal calificado y entrenado y, del siguiente equipamiento mínimo:

- Un Camión Grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con una capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1.300 Kg. con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.

2.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1. PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

El Concesionario actuara de acuerdo a las acciones previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

2.6.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.

En caso de que el vehículo no pueda salir de su problema mecánico, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia o del personal en terreno, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

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

2.6.3. INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento evitando descender del vehículo.

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

El Concesionario actuara de acuerdo a las acciones previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

2.6.4. PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o terceros. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posible.

2.6.5. PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO

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

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

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además en toda la extensión de la concesión, así como, en sus accesos y vía de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.6. CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros)

deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

2.6.7. PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

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

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el Capítulo N°5 del Manual de Señalización de Tránsito, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción, también se contará con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.9. PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N°38 del D.F.L N°850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7. DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1. FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la Bases de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el usuario o cliente estampe las sugerencias y reclamaciones. Este consistirá de un servicio de habilitación vía Libro de Sugerencias y reclamos, atención a través de Call Center y de la página Web. De estos canales de comunicación se levantaran Registros escritos foliados, que estarán a disposición del Inspector Fiscal de Explotación.

En el procedimiento a través del Libro, estos quedaran registrados con folio cuadruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por vía correo electrónico al reclamo o sugerencia que se haya escrito por la pagina web, dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección de correo electrónico, también dentro del plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito al reclamo o sugerencia que se haya recibido a través del Call Center, dirigida por escrito al usuario que indique nombre, apellido, teléfonos,

dirección, e-mail, placa patente, dentro del plazo de 5 días hábiles . Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

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

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.2. PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación.

2.7.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, ante el MOP por medio de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, llamando al (56 - 02) 4496800 o dirigiendo carta a: Oficina de Informaciones, Reclamos o Sugerencias, Coordinación General de Concesiones de Obras Públicas ubicada en Merced N°753 entre piso, Santiago; o bien enviando correo electrónico a oirs.cgc@mop.gov.cl.

La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

3. DEL CONCESIONARIO

3.1.1. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.2. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El concesionario tiene la facultad de cobrar las tarifas que han sido previamente publicadas (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión 1.13.6 Tarifas a cobrar a los usuarios. Tanto la información de la ubicación de los puntos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria, estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma y serán publicadas en la prensa nacional.

3.1.3. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado, por el MOP, a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación, a excepción de los expresamente definidos como gratuitos en dicho cuerpo legal.

3.1.4. DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

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

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

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda, sin perjuicio de las potestades públicas o las que dan ala autoridad competente contraria a la normativa vigente.

3.1.6. DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, según lo establecido en el numeral precedente 2.2.7 Obligación de pago de daños al concesionario.

3.1.7. DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

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

3.1.8. SUSPENSION TEMPORAL DE LA CONCESION

La concesión se suspenderá en los casos previstos en el artículo 26° del DS MOP N° 900 de 1996, quedando suspendidos todos los derechos y obligaciones del Concesionario y del Estado derivados del Contrato de Concesión. En los casos previstos en la legislación vigente para los siguientes eventos:

1. Caso de guerra externa, conmoción interior o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio;
2. Cuando se produzca una destrucción parcial de las obras o de sus elementos, de modo que se haga inviable su utilización por un periodo de tiempo, y
3. Por cualquier otras causa que las bases de Licitación establezcan.

3.2. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1. OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los que serán otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión numeral 1.10.9.1.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, autorizados por el MOP, según lo indicado en las Bases de Licitación numeral 1.10.9.2.

3.2.3. OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

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

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar a la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, se deberá tomar a la brevedad posible, las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

El Concesionario responderá en conformidad al Plan de Control de accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Concesionario. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimiento para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.

- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

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

3.2.4. OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con la prestación de los servicios básicos de la concesión en todo momento, es decir las 24 horas del día y los 365 días del año. Además se informara a todos los usuarios sobre situaciones que afecten el normal funcionamiento, de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5. OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través de las Oficinas del Concesionario, fono de emergencias, pagina web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en las Oficinas del Concesionario y áreas de atención de emergencia.

3.2.6. OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7. OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los postes S.O.S., servicios especiales obligatorios que se prestan en gratuidad.

3.2.8. OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la pagina web y en la Oficina del concesionario, además de las consultas telefónicas. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días corridos luego de

la puesta en servicio provisoria, durante los 15 días corridos siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizado los 15 días corridos el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamo, información que se incorporará al informe mensual que se entrega a la Inspección Fiscal de Explotación.

3.2.10. OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

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

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

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

3.2.11. OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

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

952



C y D
INGENIEROS CONSULTORES LTDA.
Fecha: 14 FEB 2011
Hora: 12:40
Firma: *[Handwritten Signature]*
INGRESO

Copiapó, 03 de Febrero de 2011
SCVDD-IF-824/11

Señor
Sergio Aguayo Alfaro
Inspector Fiscal
Concesión Ruta 5 Norte.
Tramo Vallenar – Caldera
Presente

- ANT: Obra Pública Fiscal: "Ruta 5 Norte, Tramo Vallenar Caldera".
ORD N°733 VDD 376 del 03.12.10 a Sr. Gerente Técnico SCVDD.
- REF: **Responde Observaciones a Reglamento de Servicio de la Obra.**
- INCL: Minuta Respuesta.
Reglamento de Servicio de la Obra Versión 2.
1 Cd Con documentación.

De mi consideración:

En respuesta a lo solicitado en ORD. del Ant., remito a Ud. Minuta de Respuesta a observaciones y Reglamento de Servicio de la Obra modificado, para su revisión y aprobación si corresponde.

Sin otro particular saluda atentamente,

[Handwritten Signature]
Nelson Herrera Rojas
Gerente Técnico
Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A.



CONCESIÓN RUTA 5 NORTE. TRAMO VALLENAR - CALDERA



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Enero de 2011

Revisión 2
Santiago
Chile

Contenido

1.1.	GLOSARIO	8
1.2.	NORMAS GENERALES	11
1.2.1.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO	11
1.2.2.	DESTINATARIO	12
1.2.3.	AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN	12
1.2.4.	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO	12
1.2.5.	VIGENCIA	13
1.2.6.	LOCALIZACION DEL REGLAMENTO	13
1.2.7.	DEL MARCO JURIDICO	14
1.3.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	15
1.4.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	15
2.	DEL USUARIO	16
2.1.	DERECHO DEL USUARIO	16
2.1.1.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS	17
2.1.2.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	17
2.1.3.	DERECHO A SEGURIDAD	17
2.1.4.	DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO	20
2.1.5.	DERECHO A INFORMACION	20
2.1.6.	DERECHO A TRATO CORTES	21
2.1.7.	DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA	21
2.1.8.	DERECHO A RESPUESTA	21
2.1.9.	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	22
2.1.10.	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	22
2.1.11.	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	22
2.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	23

2.2.1.	OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE	23
2.2.2.	OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23
2.2.3.	OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	23
2.2.4.	OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES	24
2.2.5.	OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO	24
2.2.6.	OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE	24
2.2.7.	OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO	24
2.2.8.	OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS	25
2.2.9.	OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	25
2.3.	DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO	25
2.3.1.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	25
2.3.2.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA	29
2.3.3.	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	29
2.3.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	31
2.3.5.	INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	31
2.4.	DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS	32
2.4.1.	VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	32
2.4.2.	VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION	32
2.4.3.	PROHIBICION DE CIRCULAR	33
2.4.4.	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION	34
2.4.5.	CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES	34
2.4.5.1.	Vehículos con sobre peso	34
2.4.5.2.	Vehículos con sobre tamaño	35
2.4.5.3.	Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas	35
2.4.6.	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	35
2.5.	ÁREAS DE SERVICIO	36
2.6.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	36

2.6.1.	PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA	36
2.6.2.	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	37
2.6.3.	INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO	37
2.6.4.	PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA	38
2.6.5.	PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO	38
2.6.6.	CIRCULACIÓN PEATONAL	38
2.6.7.	PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	39
2.6.8.	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA	39
2.6.9.	PUBLICIDAD VIAL	39
2.7.	DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO	40
2.7.1.	FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	40
2.7.2.	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS	41
2.7.3.	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	41
3.	DEL CONCESIONARIO	41
3.1.1.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	42
3.1.2.	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	42
3.1.3.	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	42
3.1.4.	DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA	42
3.1.5.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	42
3.1.6.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	43
3.1.7.	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	43
3.1.8.	SUSPENSION TEMPORAL DE LA CONCESION	43
3.2.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	43
3.2.1.	OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	43
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	44
3.2.3.	OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	44

3.2.4.	OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	45
3.2.5.	OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS	45
3.2.6.	OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	45
3.2.7.	OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	46
3.2.8.	OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	46
3.2.9.	OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	46
3.2.10.	OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL	47
3.2.11.	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	47
3.2.12.	OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	48
3.2.13.	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE LAS AREAS VERDES	48
3.2.14.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO	48
3.2.15.	INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	49
3.2.16.	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES	49
3.2.17.	NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE.	49
3.2.18.	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS	50
3.2.19.	ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA	50
3.2.20.	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	50
3.3.	DEL TRANSITO	51
3.3.1.	INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO	51
3.3.2.	MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS	51
3.4.	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	52
3.4.1.	AUTORIDAD COMPETENTE	52
3.4.2.	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS	52
3.4.3.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES	52
3.4.4.	DOCUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAN CON EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	55
3.5.	DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL	55
3.5.1.	ANIMALES SUELTOS	55

3.5.2.	PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	56
3.5.3.	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	56
3.5.4.	SEÑALES	56
3.5.5.	DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS	57
3.6.	DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO	58
3.6.1.	CENTRO DE ATENCION	58
3.7.	DE LA INFORMACION AL MOP	59
3.7.1.	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	59
3.7.2.	INFORMES	59
3.7.3.	INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACION	59
3.7.4.	INFORMACION RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.	60
3.7.5.	OTROS INFORMES	60
3.7.6.	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	62
3.7.7.	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	62
3.7.8.	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	63
3.8.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	63
3.8.1.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	63
3.8.2.	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	63
3.8.3.	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES	63
3.8.4.	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE	64
3.9.	ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	64
3.9.1.	ESTÁNDARES DE SERVICIO	64
3.9.2.	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	65
3.9.3.	REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGENE Y SEGURIDAD	65
4.	DEL ESTADO	66
4.1.	DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION	66
4.1.1.	INSPECTOR FISCAL	66

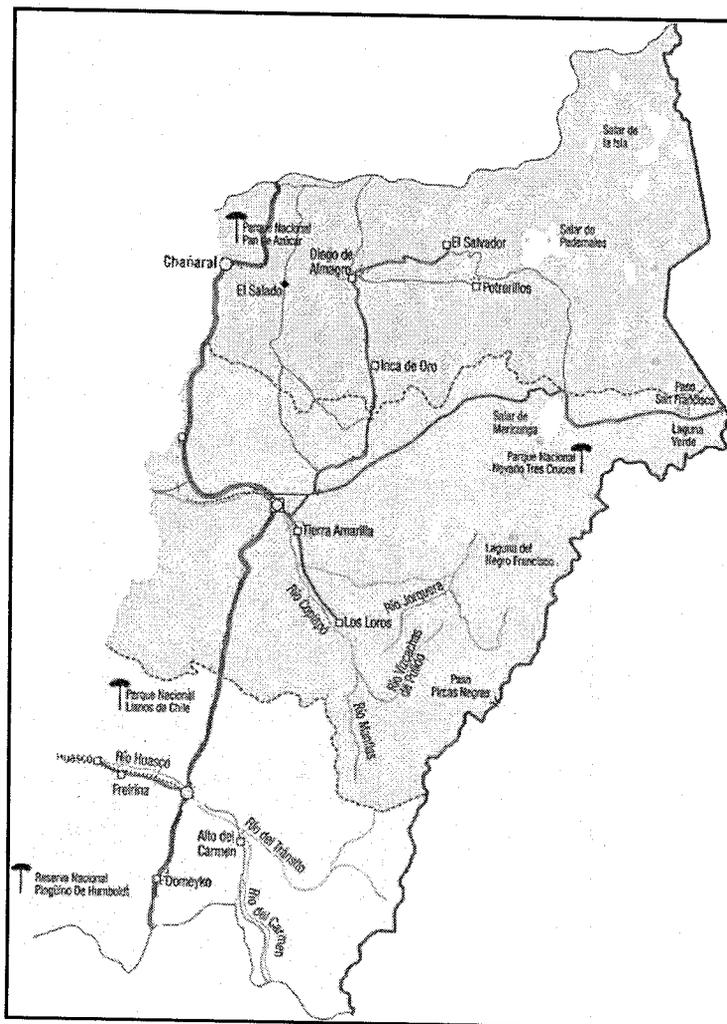
4.1.2.	FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION	67
4.2.	CONTROL DEL CONTRATO	67
4.2.1.	FUNCIONES DEL INSPECTOR FISCAL	67
4.2.2.	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA	69
4.2.3.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	70
4.2.4.	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS	70
4.2.5.	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	70
4.2.6.	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION	70
4.2.7.	PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS	71
4.2.8.	DISPOSICIÓN FINAL	71

1. PRELIMINAR

1.1. GLOSARIO

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

ÁREA DE CONCESIÓN: El área definida en el Art. 1.2.2 N°3 de las Bases de Licitación comprendida entre el Dm. 660.000 y el Dm. 888.700 de la Ruta 5 Norte. Incluyendo el acceso al Balneario de Bahía Inglesa y el Bypass a la Ciudad de Copiapó obra ejecutada por la Dirección Regional de Vialidad, Tercera Región de Atacama.



ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados 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..

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

CONSERVACIÓN Y/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 de mantener o recuperar el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de las componentes ambientales en el área de concesión.

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

DGOP: Director General de Obras Pública.

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra el periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio provisoria de un determinado tramo o la totalidad de éstos hasta el fin de la concesión, en el cuál la sociedad concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio de cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: El imprevisto a que no es posible resistir, conforme a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION: Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa y en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996. Las modificaciones presentadas a esta Ley, a través de la Ley N° 20.410, publicada el 20 de enero de 2010, que modifica la ley de concesiones de obras públicas, no implican cambios a las condiciones establecidas en el contrato de concesión suscrito.

MOP: MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

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

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

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control y cumplimiento de la normativa legal vigente sobre el peso de los vehículos que utilicen la concesión, tanto la autopista como sus obras anexas.

PRECIO: Contraprestación, que pagará el usuario de los servicios complementarios o de otros servicios de similar naturaleza que preste el concesionario en virtud del contrato de concesión.

PUNTO DE COBRO: Es el lugar físico sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

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

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las bases de licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las bases de licitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La Sociedad constituida por el adjudicatario, con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión, y cuyo objeto será la ejecución, reparación, conservación y explotación de obras públicas fiscales, en la forma y condiciones determinadas en las bases de licitación. También denominada Concesionario.

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

USUARIO: La o las personas naturales o jurídicas que hagan uso del área de concesión. También denominado cliente.

1.2. NORMAS GENERALES

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

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

- a) Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia.
- b) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- c) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino.
- d) Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
- e) Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
- f) Normas de utilización de los servicios obligatorios que establezcan las bases de licitación y de los servicios complementarios.
- g) Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.
- h) Normas sobre reclamos de los usuarios.
- i) Mecanismos de evaluación y control de los servicios.
- j) Procedimientos.

1.2.2. DESTINATARIO

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

1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

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

1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de ésta a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector Fiscal.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión;
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello. Lo anterior sin perjuicio de las facultades del MOP para modificar el contrato por razones de interés público conforme al Art. 19 de la Ley de Concesiones.

1.2.5. VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio provisoria del primer tramo en entrar en explotación y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que se estipulan en las Bases de Licitación.

1.2.6. LOCALIZACION DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al Usuario, oficinas del concesionario y será exhibido a toda persona que los solicite.

Lo anterior, sin perjuicio que la Concesionaria deberá confeccionar un extracto del reglamento, una vez aprobado definitivamente por el MOP, el cuál estará a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en conformidad con lo establecido en el artículo 57, N°5 del Reglamento de Concesiones.

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolle la Concesión.

El reglamento de Servicio de la Obra se encontrará disponible en los siguientes lugares:

- Área de Atención de Emergencias, Km. 719.700 Ruta 5 Norte.
- Plaza de Peaje Troncal Sur, Km. 731.900 Ruta 5 Norte.
- Área de Atención de Emergencias, Km. 778.000 Ruta 5 Norte.
- Palaza de Peaje y Atención al Usuario, Km. 841.500 Ruta 5 Norte.

1.2.7. DEL MARCO JURIDICO

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

• DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964,

Ley Orgánica del y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.

• DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.

• DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

• Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión Ruta 5 Norte.
Tramo: Vallenar - Caldera

• Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.

• Decreto Supremo N° 14 del 08 de enero de 2009, publicado en el Diario Oficial del 04 de marzo de 2009, que adjudicó la concesión.

Para todos los efectos legales, la Ruta 5 Norte entre Vallenar - Caldera es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente, así también a la normativa vigente.

El Reglamento de Servicio de Obra, Plan de Gestión Ambiental, Plan de Gestión de Trafico, no podrán modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en

este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el reglamento.

1.3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A., tiene por objeto la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar - Caldera, mediante el Sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 42ª Notaría de Santiago de Don Humberto Santelices Narducci con fecha 15 de abril de 2009.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs. 17.309 N° 11.598 correspondiente al año 2009 y publicado en el Diario Oficial de fecha 23 abril de 2009. La Sociedad está inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 214.

En el Anexo N° 1 se entrega la información comercial sobre la Sociedad Concesionaria Valles Del Desierto S.A., vigente al momento de aprobación del presente reglamento.

1.4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Con el propósito de proveer de los actuales estándares que presenta la Ruta 5, principal vía de conexión longitudinal de Chile, desde La Serena a Puerto Montt (en una longitud de casi 1.500 Kms.), el Ministerio de Obras Públicas licitó la mejora y el mantenimiento de 221 kilómetros de vialidad interurbana, entre la ciudad de Vallenar y la ciudad de Caldera, en la Tercera Región.

De esta manera, junto a la mejora y la homogenización del perfil de la ruta, la iniciativa contempla un perfil de doble calzada con retornos a nivel ubicados cada 8 a 10 km, sectores de calles de servicios, áreas especiales para el estacionamiento de camiones, áreas de

servicio para los usuarios de la vía, intercomunicadores de emergencias, vehículos de atención de emergencias, camiones grúa, paradas de autobuses ubicadas fuera de las calzadas, accesos regularizados a predios adyacentes, cierres laterales, señalización, intersecciones a distinto nivel en los principales cruces, entre otras obras. Adicionalmente, se incluye la Conservación del nuevo *by-pass* a la ciudad de Copiapó en una longitud de 33 kms y el camino que sirve de acceso a Bahía Inglesa, importante zona turística de la región, desde Ruta 5 Norte en una longitud aproximada de 6 km, ambas vías en calzada simple.

Su primer tramo comprende desde el acceso sur a la ciudad de Vallenar hasta enlazar con el inicio del *by-pass* a Copiapó en el km 785, mientras que el segundo tramo, con una longitud de 63 km, se inicia en el término del *by-pass* a Copiapó en el km 825, y continúa hasta terminar al norte de la ciudad de Caldera en el acceso a playa Ramada.

Ambos tramos consideran dobles calzadas de dos pistas por sentido de 7 m de ancho cada una, más bermas exteriores de 2,5 m en ambas calzadas, separadas entre sí por una mediana con un ancho variable entre 6 m y 10 m. La velocidad de diseño contemplada es de 100 km/hr.

Los ingresos para el concesionario se obtendrán por el cobro de tarifas a los usuarios.

El proyecto no sólo permite estandarizar el nivel de servicio de la principal ruta del país, sino que reduce de manera significativa los accidentes que en esta ruta suelen ser habituales y de gran importancia, ya que por ella circula una proporción importante de camiones de más de dos ejes que transportan carga pesada.

Cabe señalar que la Tercera Región es una región eminentemente minera, de modo que se debe disponer de una ruta que opere en excelentes condiciones y que garantice seguridad y continuidad en su operación, dado que es el cobre el principal producto que sustenta la economía del país.

En anexo N° 2 se incorpora "Plano Esquemático de la Concesión"

2. DEL USUARIO

2.1. DERECHO DEL USUARIO

2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial bajo condiciones de normalidad en el uso de la autopista, como además recibir los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpidamente, debiendo cumplir los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Publicas.

2.1.2. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

2.1.3. DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio en condiciones de normalidad.

El derecho a la seguridad se refiere a:

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

El usuario tiene derecho a que la autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, según establece el Art. 45 del Código Civil.

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se logre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan. A estos derechos de seguridad, son igualmente exigibles las exigencias establecidas en las Bases de licitación 2.4.5. respecto de la implementación del sistema de gestión de tráfico, el que asegurará entre otros temas los relacionados con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios. Exceptuando las alteraciones a la operación de la ruta, producto de las situaciones de mantención, en todo lo demás no se permitirá el cierre de pistas por mal funcionamiento del sistema de gestión de tráfico, incluidos los casos de daños a las instalaciones como resultado de accidentes o vandalismo. Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

Ante cualquier evento fortuito, accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con todo el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido y restablecerá lo antes posible la circulación normal del tránsito. La Sociedad Concesionaria deberá dar aviso a Carabineros, centro asistencial u otro si corresponde.

El servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario estos vehículos deberán ser llevados a la Estación de Atención de Emergencias.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según

proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 "Seguridad Vial" y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, la Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal todos los elementos de señalización diurna y nocturna exigidos.

Será obligación de la Sociedad Concesionaria retirar dicha señalización en forma oportuna, una vez que hayan cesado las situaciones que dieron origen a ésta.

Para las labores de mantenimiento programadas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar a lo menos los siguientes elementos:

- Delineadores con base individual abatible, con láminas reflectantes de alta intensidad.
- Conos de PVC o similar y barreras metálicas con bandas reflectantes de alta intensidad.
- Remolques transportables de Señalización para desvíos que incluyan lámparas halógenas, flechas luminosas, y señales de advertencia, según corresponda.
- Balizas con dispositivos para ubicarlas en conos y/o delineadores.

Dichas labores deben programarse en días y horarios que provoquen el menor conflicto en la vía.

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la vía concesionada, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes, según se indica:

- Manual de Carreteras - Volumen 6 "Seguridad Vial" de Septiembre 2005
- Complemento N° 1 al MC-V6 de Marzo 2007

- Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir en el tiempo, con los nuevos instructivos, complementos y normas que se establezcan oficialmente, así como las posibles modificaciones que sufran los documentos antes señalados.

La Sociedad Concesionaria será la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes y responderá ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

Se deberá identificar los sectores vulnerables dentro de la concesión de modo de mantener especial cuidado y seguimiento en dichos sectores de modo de evitar en lo posible situaciones que afecten la operación de la concesión desde un planteamiento preventivo.

Para estos efectos debe disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna.

2.1.4. DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente. El nivel de servicio establecido se ajusta a lo dispuesto en el contrato en su numeral 2.4.1 Aspectos a considerar en la explotación de la concesión, de cumplir con el requisito de una óptima calidad del servicio, para lo cual se dispondrá de recursos idóneos, tanto físicos como humanos, para la interrelación con los usuarios, así como para la mantención, gestión y operación de la vía concesionada. También en el evento de que se pudiera percibir incumplimiento en la calidad de los servicios prestados, reclamar ante la Sociedad Concesionaria y ante el MOP (en 2da Instancia), según lo señalado en el numeral 2.1.7 de este reglamento.

2.1.5. DERECHO A INFORMACION

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre el contrato de concesión en general y de los servicios comerciales que se ofrecen; la ubicación de las áreas de emergencia, de aparcamiento de camiones; y la ubicación de los puntos de cobro, que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, en la medida de que ello sea posible y razonable según las circunstancias del caso.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

2.1.6. DERECHO A TRATO CORTES

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria y por todo su personal, con igualdad, cortesía, corrección, diligencia y sin discriminación, en todas sus dependencias e instalaciones.

2.1.7. DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA

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

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

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir la respuesta por escrito del usuario.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Sociedad Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio en su numeral 2.1.7 y a las Bases de Licitación del contrato.

2.1.9. DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta en condiciones de normalidad, según lo prescriben las Bases de Licitación. Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión.

2.1.10. DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación. Estos servicios se prestarán de forma gratuita y considera la atención de Ambulancia, Grúa y Unidad de Rescate. Obligaciones y derechos de las partes que se regirán de acuerdo a las exigencias del contrato de Concesión vigente y de las modificaciones que le sean aplicables.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas al usuario, en los términos establecidos en las Bases de Licitación.

2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

Tanto el mal estado de la obra como el incumplimiento de las obligaciones por parte de la Sociedad Concesionaria deben ser calificados por el Inspector Fiscal.

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos debidamente comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia directa del mal estado de la obra, para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, debiendo dejar por escrito en el libro correspondiente, en el que deberá señalar, el tipo de anomalías y los daños producidos, siendo obligación del usuario acreditarlo y ratificarlo cuando sea oportuno. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá recurrir a las instancias judiciales de conformidad con la legislación vigente.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1. OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos. Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente (Artículo 42 de la Ley de Concesiones).

2.2.2. OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión (Servicios de Multiductos, Áreas de Estaciones para Combustibles, Otros)

2.2.3. OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

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

provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atingentes y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4. OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por personal de la concesionaria en las materias que le competan.

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

2.2.5. OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

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

2.2.6. OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE

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

2.2.7. OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios. Las valoraciones de daños serán aquellos que de conformidad al detalle de los daños producidos, se ajusten principalmente a los costos establecidos a las partidas de conservación definidas en el Plan de conservación y Anexo N°3 Precios unitarios oficiales de las Bases de contrato o que sean previamente convenidas con el MOP, respecto de partidas no individualizadas. Será responsabilidad del Concesionario hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro

Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

2.2.8. OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios. En caso de concurrir al pago por algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

2.2.9. OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.3. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

2.3.1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, serán atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, servicio que se presta en forma presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en las inmediaciones de la plaza de peaje PK 841,500. Para estos efectos los canales se ajustan a los establecidos por las Bases de Licitación.

En los requerimientos del contrato esta el canal de comunicación que se generen a través de la página web, que por su estructura opera las 24 horas todos los días del año. Los datos generados por consultas serán procesados diariamente y se ajustara en los plazos señalado en el numeral precedente 2.1.8. Plazos para procesar los requerimientos.

La información que se realice en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión, debidamente identificados, como también del Call Center, serán atendidas las 24 horas del día todos los días del año.

La Sociedad Concesionaria, evaluará el funcionamiento óptimo del centro de atención en un plazo no superior a los 2 meses, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

Finalmente ahondando en los alcances de los requerimientos de los usuarios y de cómo serán resueltos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, se detalla los siguientes canales de comunicación:

- Telefonía de emergencia SOS
- Número de Emergencias Línea 600-300-3333
- Atención de Consultas red fija 56-52-204015 y 56-51-204016
- Libro de Sugerencias y Reclamos
- Mediante página web www.scvallesdeldesierto.cl
- Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en la Plaza de Peaje PK 841,500.

Para estos efectos los canales y resultados de información, se ajustan a lo establecido por las Bases de Licitación, Art. 2.4.4.7 letra f) y Art. 1.8.6.2 letra d) y k)

Estándares de este centro de atención y de su sistema de manejo de información y su sistema telefónico:

Centro de atención:

La Concesionaria debe desarrollar las estrategias y acciones de carácter comunicacional, habilitar la plataforma tecnológica, las aplicaciones de software, el sistema de comunicaciones y todos los componentes que sean necesarios para atender las funcionalidades requeridas por los usuarios.

Manejo de información:

La información recibirá el siguiente tratamiento:

Telefonía de emergencia SOS

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa y llamados respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, y requerimientos de otro tipo, los que serán canalizados de acuerdo a su condición, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propios de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Número de Emergencias Línea 600-300-3333

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender llamados de emergencia respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, los que serán canalizados de acuerdo a su condición y gravedad, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propios de la Concesionaria. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Atención de Consultas red fija 56-52-204015 y 56-52-204016

La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados, las 24 hrs. del día, los 365 días del año, la Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa. Se dispondrá de un equipo multimedia para respaldar información, y clasificarla de acuerdo a su tipo.

Libro de Sugerencias y Reclamos

Este documento estará dispuesto, las 24 hrs. del día, los 365 días del año, en la Plaza de Peaje Norte, Ubicada en el Km. 841,500. Las anotaciones descritas serán analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Mediante página web www.scvallesdeldesierto.cl

Habilitada las 24 hrs. del día, los 365 días del año, este medio tendrá disponible una opción para que el usuario se informe respecto a las respuestas que se darán a consultas frecuentes. Si esta opción no satisface lo que se quisiera consultar, sugerir o reclamar, se dispondrá de un formulario que clasificará preguntas del usuario respecto a su tipo, para ser analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en la Plaza de Peaje PK 841,500.

Esta atención se realizará de lunes a viernes desde las 09:00 hrs. a 13:00 hrs. y de 14:00 hrs. a 17:00 hrs. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para entregar de manera amable, clara y sencilla, toda la información que el usuario requiera y que esté dentro del ámbito de sus derechos. Se contará de un formulario tipo para respaldar información requerida.

La plataforma tecnológica permite que estos medios de comunicación posean canales de entrada distintos.

Gratuidad total en llamados desde postes SOS a Central. La línea 600 y la red de atención de consultas, tendrá un costo de SLM por llamado.

El Centro de Atención al Usuario se encontrará ubicado en la Plaza de Peaje Norte Km. 841,500.

Se efectuará análisis de base de datos de respaldo a los informes estadísticos derivados del proceso de atención e información al usuario, exigidos en el art. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de las Bases de Licitación del Contrato, el cual indica que tal informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes, y en base a

éste, se harán las evaluaciones al funcionamiento del C.A.U, para luego disponer del mismo método para evaluar semestralmente la eficiencia del Centro Atención Usuarios durante el período Concesionado.

Señalar los teléfonos del Servicio de Call Center y de la página Web.

Número de Emergencias Línea 600-300-3333

Número de atención de consultas red fija 56-52-204015 y 56-52-204016

Página web www.scvallesdeldesierto.cl

2.3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de prestar la asistencia a los usuarios, las que se recibirán a través de los canales de comunicación, los que no serán excluyentes y a la que se sumaran las acciones que realice el personal de patrullaje en la ruta para canalizar requerimientos de asistencias. Por lo tanto, a continuación se indican los canales de comunicación:

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta máximo cada 3.000 m y en el sector del Bypass a la ciudad de Copiapó cada 2.000 m.
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión 600 300 3333
- Centro de Atención Usuarios ubicada en el PK 841,500.

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

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

2.3.3. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

Se entiende por servicios especiales a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles para su funcionamiento conforme a lo establecido en las bases de licitación, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la pagina Web.

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

- Mantenimiento expedito del tránsito en condiciones de normalidad, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros Auxilios y transporte simple de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente.
- Auxilio de vehículos accidentados.
- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro tan pronto tome conocimiento de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia por derrame de productos químicos peligrosos.
- Asistencia en conjunto con el SAMU.

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

En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de atención de emergencia u otro lugar dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecta la operación de las calles de servicio ni las vías transversales de ésta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio,

talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidente, la prestación de los servicios indicados actuarán bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimientos de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según lo dispongan los paramédicos de la Ambulancia que llegue al lugar del accidente dependiendo la gravedad de la persona. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros según corresponda por procedimiento.

2.3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios deberán ingresar al sitio WEB de la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Telefónicamente: comunicándose al teléfono de Atención a Usuarios.
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida a la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
- Por la Web: www.scvallesdeldesierto.cl

2.3.5. INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.

- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información según lo establezca el contrato de Concesión.

2.4. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

2.4.1. VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

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

2.4.2. VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

En la vía concesionada regirán las normas de pesos máximos y dimensiones máximas de los vehículos establecidas para los caminos públicos y contenidas, respectivamente, en el Decreto MOP N° 158 del 29 de Enero de 1980 y en la Resolución N° 1 del 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En el caso de las dimensiones máximas los límites son:

Ancho Máximo Exterior (Con o sin Carga).

No se consideran los espejos retrovisores ni sus soportes 2,6 m.

Alto Máximo (Con o sin Carga) Sobre el nivel del suelo 4,2 m.

Largos Máximo (Considerado entre los extremos anteriores y posteriores del vehículo)

Camión 11,00 m.

Bus 13,20 m.

Bus Articulado 18,00 m.

Semiremolque 14,40 m.

Remolque (No se considera Barra de acoplamiento) 11,00 m.

Tracto- camión con semiremolque 18,60 m.

Tractor- camión con semiremolque especial para transporte de automóviles 22,40 m.

Camión con remolque u otra combinación

(se considera la barra de acoplamiento) 20,50 m.

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad. Esta comunicación deberá ser presentada con anterioridad en las oficinas de la Concesionaria.

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

Se entienden incluidos todos aquellos vehículos sobre dimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la ruta, obras a desnivel, etc.

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

Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.4.3. PROHIBICION DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada todo vehículo que lo tenga prohibido de acuerdo a la legislación vigente, y establecido en el Dcto. N°158 de 28 de Enero de 1980, que fija el peso máximo de vehículos que pueden circular por caminos públicos, en conformidad a las Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N°850 de 1997 y demás normas pertinentes, en especial los siguientes::

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura, los cuales están bajo la responsabilidad de sus dueños.

- Vehículos de tracción animal.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- En especial serán aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:
 - Peso máximo por eje.
 - Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
 - Transportes especiales
 - Velocidades máximas y mínimas de circulación.
 - Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
 - Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

2.4.5. CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.5.1. Vehículos con sobre peso

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

anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. No obstante estos vehículos transiten con la autorización correspondiente y habiendo enviado la comunicación antes referida, el concesionario tendrá el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar. Para realizar este procedimiento se establecerá acuerdos con la Dirección de Vialidad (contrato).

2.4.5.2. Vehículos con sobre tamaño

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.5.3. Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente; en concordancia con la obligación del Concesionario de hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se

efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro Responsabilidad Civil por daños a Terceros, Requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

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

2.5. ÁREAS DE SERVICIO

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

- 2 Áreas de Atención de Emergencias
- 2 Áreas de aparcamiento de camiones
- Citófonos de Emergencia
- Cámaras de CCTV, en las áreas identificadas en los dos primeros puntos
- 1 Centro de Control de Tráfico

El área de atención de Emergencia tendrá la siguiente ubicación:

Tramo Sur, aproximadamente en los KM 719.700 y 778.000 de la Ruta. Costado derecho e izquierdo respectivamente, estas áreas estarán ubicadas al borde de la vía y su superficie mínima será de 10.000 m². La atención será las 24 horas. Estará provista de zona de estacionamientos pavimentados con un tratamiento mínimo en base a Doble Tratamiento Superficial (DTS), con una capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas de las unidades de emergencia.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el concesionario dispondrá en cada área, durante todo el período de explotación, del personal calificado y entrenado y, del siguiente equipamiento mínimo:

- Un Camión Grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con una capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1.300 Kg. con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.

2.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1. PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

El Concesionario actuara de acuerdo a las acciones previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

2.6.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.

En caso de que el vehículo no pueda salir de su problema mecánico, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia o del personal en terreno, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

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

2.6.3. INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento evitando descender del vehículo.

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

El Concesionario actuara de acuerdo a las acciones previstas para estos casos, según las BALI 2.6.2 Plan de control de accidentes o Plan de contingencias durante la etapa de explotación.

2.6.4. PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o terceros. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posible.

2.6.5. PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO

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

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

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además en toda la extensión de la concesión, así como, en sus accesos y vía de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.6. CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros)

deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

2.6.7. PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

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

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el Capítulo N°5 del Manual de Señalización de Tránsito, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción, también se contará con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.9. PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N°38 del D.F.L N°850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7. DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1. FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la Bases de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el usuario o cliente estampe las sugerencias y reclamaciones. Este consistirá de un servicio de habilitación vía Libro de Sugerencias y reclamos, atención a través de Call Center y de la página Web. De estos canales de comunicación se levantarán Registros escritos foliados, que estarán a disposición del Inspector Fiscal de Explotación.

En el procedimiento a través del Libro, estos quedaran registrados con folio cuadruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por vía correo electrónico al reclamo o sugerencia que se haya escrito por la pagina web, dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección de correo electrónico, también dentro del plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito al reclamo o sugerencia que se haya recibido a través del Call Center, dirigida por escrito al usuario que indique nombre, apellido, teléfonos,

dirección, e-mail, placa patente, dentro del plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

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

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.2. PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación.

2.7.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, ante el MOP por medio de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, llamando al (56 - 02) 4496800 o dirigiendo carta a: Oficina de Informaciones, Reclamos o Sugerencias, Coordinación General de Concesiones de Obras Públicas ubicada en Merced N°753 entre piso, Santiago; o bien enviando correo electrónico a oirs.cgc@mop.gov.cl.

La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

3. DEL CONCESIONARIO

3.1.1. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.2. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El concesionario tiene la facultad de cobrar las tarifas que han sido previamente publicadas (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión 1.13.6 Tarifas a cobrar a los usuarios. Tanto la información de la ubicación de los puntos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria, estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma y serán publicadas en la prensa nacional.

3.1.3. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado, por el MOP, a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación, a excepción de los expresamente definidos como gratuitos en dicho cuerpo legal.

3.1.4. DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

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

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

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda, sin perjuicio de las potestades públicas o las que dan ala autoridad competente contraria a la normativa vigente.

3.1.6. DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, según lo establecido en el numeral precedente 2.2.7 Obligación de pago de daños al concesionario.

3.1.7. DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

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

3.1.8. SUSPENSION TEMPORAL DE LA CONCESION

La concesión se suspenderá en los casos previstos en el artículo 26° del DS MOP N° 900 de 1996, quedando suspendidos todos los derechos y obligaciones del Concesionario y del Estado derivados del Contrato de Concesión. En los casos previstos en la legislación vigente para los siguientes eventos:

1. Caso de guerra externa, conmoción interior o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio;
2. Cuando se produzca una destrucción parcial de las obras o de sus elementos, de modo que se haga inviable su utilización por un periodo de tiempo, y
3. Por cualquier otras causa que las bases de Licitación establezcan.

3.2. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1. OBLIGACION DE PRESTAR LOS SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los que serán otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión numeral 1.10.9.1.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, autorizados por el MOP, según lo indicado en las Bases de Licitación numeral 1.10.9.2.

3.2.3. OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

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

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar a la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, se deberá tomar a la brevedad posible, las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

El Concesionario responderá en conformidad al Plan de Control de accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Concesionario. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimiento para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.

- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

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

3.2.4. OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con la prestación de los servicios básicos de la concesión en todo momento, es decir las 24 horas del día y los 365 días del año. Además se informara a todos los usuarios sobre situaciones que afecten el normal funcionamiento, de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5. OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través de las Oficinas del Concesionario, fono de emergencias, pagina web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en las Oficinas del Concesionario y áreas de atención de emergencia.

3.2.6. OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7. OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los postes S.O.S., servicios especiales obligatorios que se prestan en gratuidad.

3.2.8. OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la pagina web y en la Oficina del concesionario, además de las consultas telefónicas. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días corridos luego de

la puesta en servicio provisoria, durante los 15 días corridos siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizado los 15 días corridos el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamo, información que se incorporará al informe mensual que se entrega a la Inspección Fiscal de Explotación.

3.2.10. OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

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

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

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

3.2.11. OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

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

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, los cuales consideran los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior y por su condición generan una acción de contingencia que se ajustara a lo establecido en el Plan de control de accidentes o contingencias de la etapa de explotación numeral 2.6.2 de las BALI.

3.2.12. OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las leyes laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores directos y subcontratistas, y en especial a lo establecido en los reglamentos de higiene y seguridad, en conformidad con la legislación vigente.

3.2.13. OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE LAS AREAS VERDES

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las áreas de parque y jardines definidos en el proyecto de paisajismo, dentro del área de la concesión, según lo establecido en las Bases de Licitación.

El mantenimiento y protección de las áreas verdes se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Se considerará como pauta técnica para las actividades de mantenimiento de las áreas verdes, a la Especificación General Proyecto de Paisajismo aprobada por la Inspección Fiscal.

Entre las principales actividades a realizar se destacan: limpieza general, fertilización y tratamiento fitosanitario, poda y corte, reposición de especies vegetales, reposición y mejoramiento de áridos ornamental, riego y mantenimiento de sistema de riego.

3.2.14. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiendo cumplir con las Bases de licitación.

3.2.15. INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

Los controles de peso de vehículos en la concesión tienen carácter estadísticos salvo en los sectores debidamente habilitados con infraestructura (pista de aceleración y frenado, pistas especiales y proyecto debidamente aprobado por IF)

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

3.2.16. PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

La política general de pesaje, será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan como críticos en la ruta sin fines punitivos, salvo que se cuente con los requerimientos necesarios para una operación segura fuera de las calzadas y sin provocar interferencias en el tránsito y la seguridad.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el visto bueno del MOP.

3.2.17. NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE.

- Los Limites de dimensiones se rigen por la Resolución N°1 de 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicación y sus posteriores modificaciones.
- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Para efectos de controles de peso se aplicarán las tolerancias que se establecen en la Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, y posteriores
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.

- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme a la normativa del MOP.

3.2.18. PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en el tramo concesionado, en la forma y plazo establecido en las Bases de Licitación numeral 1.8.12 Pesos máximos y dimensiones de los vehículos, y normas que lo regulan.

3.2.19. ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA

Las tareas de estiba o traspaso del exceso de la carga, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

3.2.20. INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

Solo en los sectores aprobados por la I.F. que cumple con la existencia de las condiciones señaladas en los párrafos anteriores en términos a la existencia de infraestructura, medida de seguridad y operación se podrán efectuar controles punitivos los que considerarán lo siguiente:

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/80 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado por Carabineros o los Inspectores designados por la DV al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje móviles se contará con Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes
- La información sobre vehículos infraccionados, debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.

3.3. DEL TRANSITO

3.3.1. INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

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

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad Vial y a lo estipulado en el Capítulo 5 del Manual de Señalización de Tránsito.

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

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

La interrupción total o parcial, no implica la interrupción del cobro de las tarifas.

3.3.2. MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito, según lo indicado en las Bases de Licitación numeral 1.10.6 Alteración en la prestación del servicio y 1.8.13 Ocupación, Cierre, obstrucción o desvío de la vía concesionada. A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la

circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos según establece el contrato en su numeral 1.10.5 Conservación de las obras.

3.4. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.4.1. AUTORIDAD COMPETENTE

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

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

En la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP. El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

3.4.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros, en el marco del Decreto N°50 de fecha 06/03/2002 del Mintratel que aprueba el Manual de Operaciones Multi-institucional ante emergencias, informando ante cualquier eventualidad al Inspector Fiscal de explotación.

3.4.3. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, que se pueden encontrar en el Plan de Gestión de Incidentes y Contingencia en la Ruta de la Concesionaria. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, SAMU y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal. Se deberá asegurar que las Compañías de Seguros involucradas, prensa en forma oficial, han sido avisadas en forma oportuna. La Inspección Fiscal será informada de los accidentes mediante informes definidos en la Bases de Licitación (Punto 1.8.6.2, letra I). En el caso de cortes de puentes o viaductos, se describe las medidas a considerar el **Plan de Incidente y Contingencia en la Ruta**.

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

1. **Alarma.** Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con la Área de Emergencias y Sala de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación y a la legislación vigente al respecto.

2. **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz para la atención de las víctimas. En lo referente a tránsito, se adoptarán las medidas de seguridad en forma inmediata, a los efectos de permitir el acceso de los vehículos de emergencia.

3. **Atención de Primeros Auxilio Inmediata.** La concesionaria prestará los primeros auxilios y efectuará el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro Sistema asistencial más próximo, dando aviso a éste para la

recepción de los accidentados. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del SAMU quién dará las instrucciones a seguir.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos a los establecidos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro de asistencia deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de hacerlo. En caso que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

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

El concesionario colaborará prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el Centro Regulador del SAMU, asimismo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros.

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

5. Recursos. El Concesionario dispondrá de vehículos y equipos para cada área de atención de emergencia, según lo señalado en las bases de Licitación.

La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. La ambulancia, vehículos de rescate y grúas permanecerán en todo momentos operativos y en condiciones de ser ocupados. El personal de estos servicios del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores. El

Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de Trafico instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por incidente y/o emergencia.

3.4.4. DOCUMENTOS QUE SE COMPLEMENTAN CON EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El Concesionario dispone Los Planes establecidos en el contrato de Concesión y que forman parte de este Reglamento que son: Plan de prevención de Riesgos Etapa de explotación, Plan de Conservación de las Obras, Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias etapa de explotación y Plan de Prevención de Riesgos Ambientales. Dichos documentos complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidente de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas o los recursos solicitados en las Bases de Licitación se vean superados en cantidad y capacidad se actuará en coordinación con las entidades publicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En condiciones especiales tales como periodo invernal y estival, fechas especiales tales como Semana Santa, Fiestas Patrias, Pascua y Año Nuevo o cualquier otro evento similar, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

3.5. DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL

3.5.1. ANIMALES SUELTOS

En caso que se encuentren animales sueltos el Concesionario procederá a trasladar a los corrales municipales, a los animales sueltos que se encuentran dentro de la faja fiscal, pudiendo realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

3.5.2. PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

3.5.3. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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

La autoridad competente es el Mintratel considerando además toda normativa existente sobre la materia como por ejemplo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible y la Ley de Transito entre otros.

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

Los permisos son extendidos y autorizados por:

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

3.5.4. SEÑALES

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

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

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

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

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

Los parámetros que definen el mantenimiento de la señalización de la obra son:

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

3.5.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

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

3.6. DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

3.6.1. CENTRO DE ATENCION

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

El Centro de Atención al usuario se emplazara en el edificio de control de la Sociedad Concesionaria el cual será informara su ubicación por los canales y medios establecidos en las Bases de Licitación.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este tendrá las siguientes funciones:

- Call Center : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Pagina Web : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Oficina comercial.

Además se contara con un back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea. Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. El Centro de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia.

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

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

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

que realice este centro de atención a los usuarios, asegurara consistencia en la información que genere, a través de los protocolos que se establezcan para cada categoría de información que se procese. Estas categorías estructuradas de manera escalda tendrán criterios de decisión y resolutivead, que permitirán otorgar el más adecuado servicio a los usuarios. Estas acciones se precisan en el numeral 2.3.1. donde se especifican los procesos principales que se desarrollaran.

3.7. DE LA INFORMACION AL MOP

3.7.1. UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación. Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

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

3.7.2. INFORMES

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

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios óptico o digital, según lo estipulado en el contrato de concesión. Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y todos aquellos que exijan expresamente las Bases de Licitación.

3.7.3. INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACION

Todos los informes mensuales deberán ser entregados al MOP en los primeros diez días del mes siguiente informado. El concesionario deberá entregar mensualmente al Inspector Fiscal toda la información necesaria para los efectos de auditoria de ingresos que provea el sistema de atención a clientes señalados en las Bases de Licitación, en términos generales de acuerdo a lo señalado en los párrafos siguientes:

Información de los ingresos devengados de la Sociedad Concesionarios por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán de multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes vigentes que se están cobrando en cada uno de ellos.

Los ingresos, debidamente desglosados, deberán convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente fueron percibidos por la Sociedad Concesionaria.

Información de los ingresos potenciales de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosados por punto de cobro, sentido y tipos de vehículo.

Dichos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos.

3.7.4. INFORMACION RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.

Dicha información corresponde a lo establecido en las Bases de Licitación. La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

3.7.5. OTROS INFORMES

- a) Estados financieros trimestrales, semestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberán individualizar los ingresos de explotación desglosados en ingresos por cobro de tarifas, Servicios Complementarios, u otros cobros autorizados por el MOP, como asimismo el desglose de los costos de operación y mantención de la obra señalando los costos asociados a la conservación rutinaria, costos de conservación de obras anexas, costos de reparación de obras mayores, costos de conservación diferidas, otros costos y explicitarse el tipo de deudas (moneda, plazo, interés, tasa de amortización, etc). Los estados financieros anuales se presentarán

- debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.
- b) Informar la Organización y personal superior de la sociedad y cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio.
 - c) Informes trimestrales durante el primer, segundo y tercer año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en las Bases de Licitación; y anuales desde el cuarto año hasta el término de la concesión del Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente y normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en las Declaraciones de Impacto Ambiental, sus Adendas que forman parte de las Bases de Licitación y en las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades, según corresponda, y en el artículo de las Bases de Licitación.
 - d) Información mensual de sugerencias y reclamos presentados por los usuarios durante la etapa de explotación en los mecanismos de atención que componen el Sistema de Sugerencias y Reclamos indicados en el artículo de las Bases de Licitación, identificando al usuario, el reclamo y/o sugerencia que haya formulado, la fecha de formulación, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes.
 - e) La información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren los artículos de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al período informado.
 - f) Información de los flujos diarios en todas las plazas de peaje y de las tarifas horarias vigentes en cada una de ellas, así como de todos los ingresos devengados por la Sociedad Concesionaria desglosados, sean estos ingresos por tarifa, por servicios especiales, complementarios, por concepto de ingresos mínimos garantizados, por eventuales autorizaciones y por cobros por sobre los costos de construcción de accesos y conexiones a la obra en concesión solicitados por terceros. Además deberá entregar información de los ingresos potenciales por concepto de tarifas desglosados. Estos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días de cada mes. Cada ingreso debidamente desglosado, deberá convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente se percibió.

- g) Información acerca de los accidentes de tránsito ocurridos en la vía concesionada. Esta información deberá ser entregada por el Concesionario dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al informado, de acuerdo a lo indicado en el artículo de las Bases de Licitación.
- h) Información acerca del 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 Concesión. Dicho registro debe ser georeferenciado y deberá actualizarse cada 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente.
- i) Valor del "VPI_m", actualizado según se describe en el artículo de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los 8 primeros días de cada mes.
- j) Informe de Seguimiento del estado de los estándares explícitos mínimos de conservación de las obras y operación de la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los primeros 15 días de cada semestre.
- k) Información mensual de consultas presentadas por los usuarios en los distintos mecanismos de atención indicados en el artículo de las Bases de Licitación, identificando al usuario y la consulta que haya formulado, el mecanismo utilizado, fecha de la consulta, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes.
- l) Cualquier otra información, que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.

3.7.6. ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

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

3.7.7. PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

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

conservación. Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

3.7.8. ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

3.8. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.8.1. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa. El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

3.8.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario cuenta seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva. El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión. Después de sufrir un accidente, el usuario deberá concurrir a las Centro de Atención al Usuario, para definir los pasos a seguir.

3.8.3. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

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

3.8.4. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión. El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, de toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes. El Concesionario, conforme con el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en forma provisoria en los lugares autorizados por el Inspector Fiscal.

El Concesionario dará cumplimiento a cabalidad a lo establecido en el Plan de Gestión Ambiental para la etapa de Explotación del proyecto, implementando todas las medidas de mitigación, compensación, reparación establecidas en dicho documento y a la normativa ambiental vigente.

3.9. ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.9.1. ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Concesionario, deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, mediante un seguimiento periódico a los indicadores asociados, y que se relacionan con algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.

- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Mantenimiento de barreras acústicas.
- Control de emanaciones contaminantes.

3.9.2. MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y las Bases de Licitación, artículo 2.4.2

3.9.3. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD

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

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.

- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar sanciones a los trabajadores que no lo respeten en cualquiera de sus partes (Artículo 101° del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad).
- Deberá contemplar también según corresponda, la existencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

El Concesionario estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad", que se adjunta en Anexo N°3.

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

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

4. DEL ESTADO

4.1. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

4.1.1. INSPECTOR FISCAL

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

en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del contrato. En este caso concreto, el Inspector Fiscal de Explotación es el que se nombrara de acuerdo a lo establecido en el contrato y velara por el cumplimiento del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de este será notificada a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

4.1.2. FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos. En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas, siendo esto avisado a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal. Dicho Libro de Explotación, se abrirá el día de puesta en servicio provisoria de la obra. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el concesionario.

4.2. CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1. FUNCIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- a) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante la etapa de explotación;
- b) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión;
- c) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar el Concesionario;

- d) Fiscalizar, en la etapa de explotación, el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios ofrecido por el Concesionario de acuerdo a lo indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- e) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras;
- f) Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos especiales;
- g) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado por el Inspector Fiscal;
- h) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras;
- i) Fiscalizar, durante la etapa de explotación, el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las presentes Bases de Licitación, en las Declaraciones de Impacto Ambiental, sus Adendas y en las Resoluciones de Calificación Ambiental de la COREMA III Región, que califican ambientalmente el Proyecto y/o sus actividades, según corresponda. Adicionalmente, deberá aprobar o rechazar a los Planes de Manejo Ambiental y sus modificaciones que proponga y desarrolle el Concesionario, conforme al Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas elaborado por la Coordinación General de Concesiones, indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación. Asimismo, deberá fiscalizar el cumplimiento de las medidas señaladas en el Manual de Manejo de Áreas de Verdes para Obras Concesionadas, en su versión vigente.
- j) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
- k) Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario;
- l) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión;
- m) Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación;
- n) Proponer la aplicación de multas;
- o) 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 de las presentes Bases de Licitación;
- p) Verificar y exigir el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria;
- q) 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;
- r) 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;

- s) Aprobar o rechazar según corresponda, los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos y sus modificaciones, que sean presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación requieran 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;
- t) Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones al 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 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente;
- u) Enviar mensualmente un informe al DGOP en que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión;
- v) Realizar los controles establecidos en el inciso final del artículo de las presentes Bases de Licitación;
- w) Llevar el Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado; y
- x) Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.

4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

El Programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro y otros.

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

El programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro y otros.

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

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

4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

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

4.2.4. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS

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

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

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

4.2.5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé el Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión. En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes

mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar el Concesionario, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

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

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

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

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

4.2.7. PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión. Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en las Bases de Licitación.

4.2.8. DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que se restrinja, limite o prive a la Sociedad Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable. El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a

regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

ANEXO N°1

CBRS

Conservador de Bienes Raíces
de Santiago

Morandé 440. Teléfono: 390 0800 Fax: 380 9444. www.conservador.cl

CBRS

Conservador de Bienes Raíces
de Santiago

Morandé 440 Teléfono: 390 0800 www.conservador.cl
Santiago Fax: 695 3807 info@conservador.cl

Registro de Comercio de Santiago Certificado

El Conservador de Bienes Raíces y Comercio que suscribe, certifica que no hay constancia al margen de la inscripción social de fojas 17309 número 11598 del Registro de Comercio de Santiago del año 2009 correspondiente a la sociedad "Sociedad Concesionaria Valles del Desierto S.A.", que la respectiva Junta de Accionistas haya acordado su disolución anticipada al 1 de febrero de 2011.

Los derechos registrales correspondientes a esta actuación ascienden a la suma de \$2.300.

Santiago, 2 de febrero de 2011.



Francisco Barriga Vilarino
Conservador de Bienes Raíces - Suplente
Registro Propiedad y Comercio
D.61-2011 I. Corte Apelaciones
Santiago.

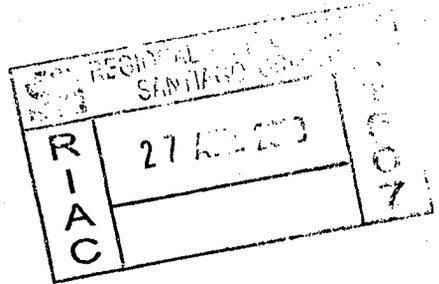
Carátula: 5150199

PF



Código de verificación: cvn-4e95f7-0
www.cbrsantiago.cl/consulta

Documento incorpora firma electrónica avanzada conforme a Ley N°19.799. La vigencia de la firma electrónica en el documento, al igual que la integridad y autenticidad del mismo, deben ser verificados en www.cbrsantiago.cl/consulta, donde estará disponible por 90 días contados desde la fecha de su emisión. Documento impreso es sólo una copia del documento original.



PROTOCOLIZACION

El documento que sigue es copia fiel del original agregado al final de mis registros bajo el No. 460., según anotación No. 1990-2009 del Repertorio de Instrumentos Públicos de esta fecha.- Santiago, 23 ABR 2009



GERMAN ROUSSEAU DEL RIO
Notario Suplente
XXII Notaria Santiago

COPIA
AUTORIZADA

Protocolizado con esta fecha bajo el N° 460.
según anotación N° 1990-09 de hoy, del
Repertorio de Instrumentos Públicos
Santiago, 23 ABR 2009

HUMBERTO SANTELICES NARDUCCI
XXII NOTARIA DE SANTIAGO

EXTRACTO GERMAN ROUSSEAU DEL RIO

HUMBERTO SANTELICES NARDUCCI, Notario Suplente, Santiago, Av. El Bosque Norte 047, Las Condes, certifica que por escritura ante sí, hoy, Itinere Chile S.A., sociedad del giro de inversión en sociedades concesionarias y operadoras de obras públicas; y ENA Infraestructuras, S.A. Agencia en Chile, sociedad del giro de conservación y explotación de autopistas, ambas domiciliadas en Av. Andrés Bello 2711, of. 1003, Las Condes, Santiago, constituyeron sociedad anónima conforme Ley 18.046. Razón social: "SOCIEDAD CONCESIONARIA VALLES DEL DESIERTO S.A.". Objeto: Ejecución, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar-Caldera 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. Domicilio: Ciudad de Santiago, sin perjuicio oficinas, filiales, agencias o sucursales que pueda establecer otros lugares dentro y fuera país. Duración: 37 años. Capital: \$28.500.000.000 dividido en 28.500 acciones nominativas y sin valor nominal, que se suscribe y paga de la siguiente forma: 1) Itinere Chile S.A. suscribe 28.495 acciones, representativas del 99,9825% capital social, y paga acto escritura 7.120 acciones en dinero efectivo, con \$7.120.000.000; quedando pendientes de pago 21.375 acciones; 2) ENA Infraestructuras, S.A. Agencia en Chile suscribe 5 acciones, representativas del 0,0175% capital social, y paga acto escritura 5 acciones en dinero efectivo, con \$5.000.000. Consecuencia, capital social queda suscrito y pagado por los accionistas como sigue: Quedan suscritas 28.500 acciones correspondientes al 100% acciones sociedad, y pagadas acto escritura en dinero efectivo por los accionistas la cantidad de 7.125 acciones con \$7.125.000.000, representativas del 25% capital social; saldo del capital inicial deberá ser pagado en efectivo, en el plazo máximo 12 meses, contado desde fecha escritura pública constitución Sociedad. Demás estipulaciones constan en escritura extractada. Santiago, 15 de Abril de 2009.

18016-e/mas

HUMBERTO SANTELICES NARDUCCI
NOTARIA DE SANTIAGO
CHILE
K
NOTARIO



REGISTRO DE COMERCIO

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE A LA CERTIFICACION
DE EXTRACTO DE ESTATUTOS
DE SOCIEDAD CONCESIONARIA VALLES DEL DESIERTO
S.A.

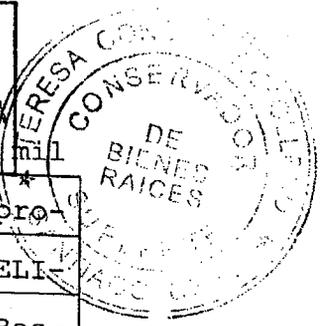
EL EXTRACTO SE ANOTO EN EL REPERTORIO N° 12241
Y SE INSCRIBIO HOY EN EL REGISTRO DE COMERCIO A
FOJAS 17309 NUMERO 11598 DEL AÑO 2009

DERECHOS: \$ 262.400

SANTIAGO, 16 DE ABRIL DEL AÑO 2009



COPIA
AUTORIZADA
XXII NOTARIA
DE SANTIAGO
HUMBERTO SANTELLI



Santiago, dieciséis de Abril del año dos mil

nueve.- A requerimiento de don Juan Facuse, pro-
cedo a inscribir lo siguiente: HUMBERTO SANTELLI-
CES NARDUCCI, Notario Santiago, Avenida El Bos-
que Norte cero cuarenta y siete, Las Condes,
certifica que por escritura ante sí, hoy, Itine-
re Chile S.A., sociedad del giro de inversión en
sociedades concesionarias y operadoras de obras
públicas; y ENA Infraestructuras, S.A. Agencia
en Chile, sociedad del giro de conservación y
explotación de autopistas, ambas domiciliadas en
Avenida Andrés Bello dos mil setecientos once,
oficina mil tres, Las Condes, Santiago, consti-
tuyeron sociedad anónima conforme Ley dieciocho
mil cuarenta y seis. Razón social: "SOCIEDAD
CONCESIONARIA VALLES DEL DESIERTO S.A.". Objeto:
Ejecución, conservación, mantención, explotación
y operación de la obra pública fiscal denominada
Concesión Ruta cinco Norte. Tramo: Vallenar-
Caldera mediante el sistema de concesiones, así
como la prestación y explotación de los servi-
cios que se convengan en el contrato de conce-
sión destinados a desarrollar dicha obra y las
demás actividades necesarias para la correcta
ejecución del proyecto. Domicilio: Ciudad de
Santiago, sin perjuicio oficinas, filiales,
agencias o sucursales que pueda establecer otros
lugares dentro y fuera país. Duración: treinta y
siete años. Capital: veintiocho mil quinientos
millones de pesos dividido en veintiocho mil

MV

N°11598

ESTATUTOS

SOCIEDAD CONCE-
SIONARIA VALLES

DEL DESIERTO

S.A.

Rep: 12241

C: 3635043

CONSERVADOR
DE BIENES RAICES
DE SANTIAGO

1 quinientas acciones nominativas y sin valor no-
2 minal, que se suscribe y paga de la siguiente
3 forma: uno) Itinere Chile S.A. suscribe veintio-
4 cho mil cuatrocientas noventa y cinco acciones,
5 representativas del noventa y nueve coma nueve
6 ocho dos cinco por ciento capital social, y paga
7 acto escritura siete mil ciento veinte acciones
8 en dinero efectivo, con siete mil ciento veinte
9 millones de pesos; quedando pendientes de pago
10 veintiún mil trescientas setenta y cinco accio-
11 nes; dos) ENA Infraestructuras, S.A. Agencia en
12 Chile suscribe cinco acciones, representativas
13 del cero coma cero uno siete cinco por ciento
14 capital social, y paga acto escritura cinco ac-
15 ciones en dinero efectivo, con cinco millones de
16 pesos. Consecuencia capital social queda sus-
17 crito y pagado por los accionistas como sigue:
18 Quedan suscritas veintiocho mil quinientas ac-
19 ciones correspondientes al cien por ciento ac-
20 ciones sociedad, y pagadas acto escritura en di-
21 nero efectivo por los accionistas la cantidad de
22 siete mil ciento veinticinco acciones con siete
23 mil ciento veinticinco millones de pesos, repre-
24 sentativas del veinticinco por ciento capital
25 social; saldo del capital inicial deberá ser pa-
26 gado en efectivo, en el plazo máximo doce meses,
27 contado desde fecha escritura pública constitu-
28 ción Sociedad. Demás estipulaciones constan en
29 escritura extractada. Santiago, quince de Abril
30 de dos mil nueve.- Hay firma ilegible.- El ex-

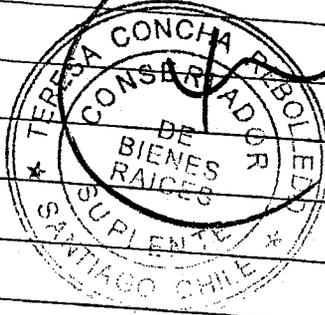
CONSERVADOR
DE BIENES RAICES
DE SANTIAGO

SANTOLICES NARDUCI
XXII NOTARIA
DE SANTIAGO
COPIA
AUTORIZADA

tracto queda agregado al final del bimestre
1 Comercio en curso. Luis Alberto Maldonado Concha

2 CERTIFICO QUE LA INSCRIPCION QUE ANTECEDE ESTA
3 CONFORME CON SU ORIGINAL DEL REGISTRO DE COMER-

4 CIO.- Santiago, Viernes, 17 de Abril de 2009
5 Drs: \$2.600



6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

COPY

EXTRACTO

Página 24



Humberto Santelices Narducci, Notario Santiago, Av. El Bosque Norte 047, Las Condes, certifica que por escritura ante sí, hoy, Itinere Chile S.A., sociedad del giro de inversión en sociedades concesionarias y operadoras de obras públicas; y ENA Infraestructuras, S.A. Agencia en Chile, sociedad del giro de conservación y explotación de autopistas, ambas domiciliadas en Av. Andrés Bello 2711, Of. 1003, Las Condes, Santiago, constituyeron sociedad anónima conforme Ley 18.046. Razón social: "Sociedad Concesionaria Valles del Desierto S.A.". Objeto: Ejecución, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar-Caldera 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. Domicilio: Ciudad de Santiago, sin perjuicio oficinas, filiales, agencias o sucursales que pueda establecer otros lugares dentro y fuera país. Duración: 37 años. Capital: \$28.500.000.000.- dividido en 28.500 acciones nominativas y sin valor nominal, que se suscribe y paga de la siguiente forma: 1) Itinere Chile S.A. suscribe 28.495 acciones, representativas del 99,9825% capital social, y paga acto escritura 7.120 acciones en dinero efectivo, con \$7.120.000.000; quedando pendientes de pago 21.375 acciones; 2) ENA Infraestructuras, S.A. Agencia en Chile suscribe 5 acciones, representativas del 0,0175% capital social, y paga acto escritura 5 acciones en dinero efectivo, con \$5.000.000. Consecuencia, capital social queda suscrito y pagado por los accionistas como sigue: Quedan suscritas 28.500 acciones correspondientes al 100% acciones sociedad, y pagadas acto escritura en dinero efectivo por los accionistas la cantidad de 7.125 acciones con \$7.125.000.000, representativas del 25% capital social; saldo del capital inicial deberá ser pagado en efectivo, en el plazo máximo 12 meses, contado desde fecha escritura pública constitución Sociedad. Demás estipulaciones constan en escritura extractada.- Santiago, 15 de abril de 2009.

Certifico que el extracto a que se refiere el recorte adherido al presente documento, corresponde a la publicación efectuada en el Diario Oficial Pág. N° 24 del 23 de Abril de 2009, que tuve a la vista
Santiago, 23 ABR 2009



GERMAN ROUSSEAU DEL RIO
Notario Suplente
XXII Notaria Santiago

CONFORME CON EL DOCUMENTO



ANEXO N°2



RUTA 5 NORTE, TRAMO VALLENAR CALDERA

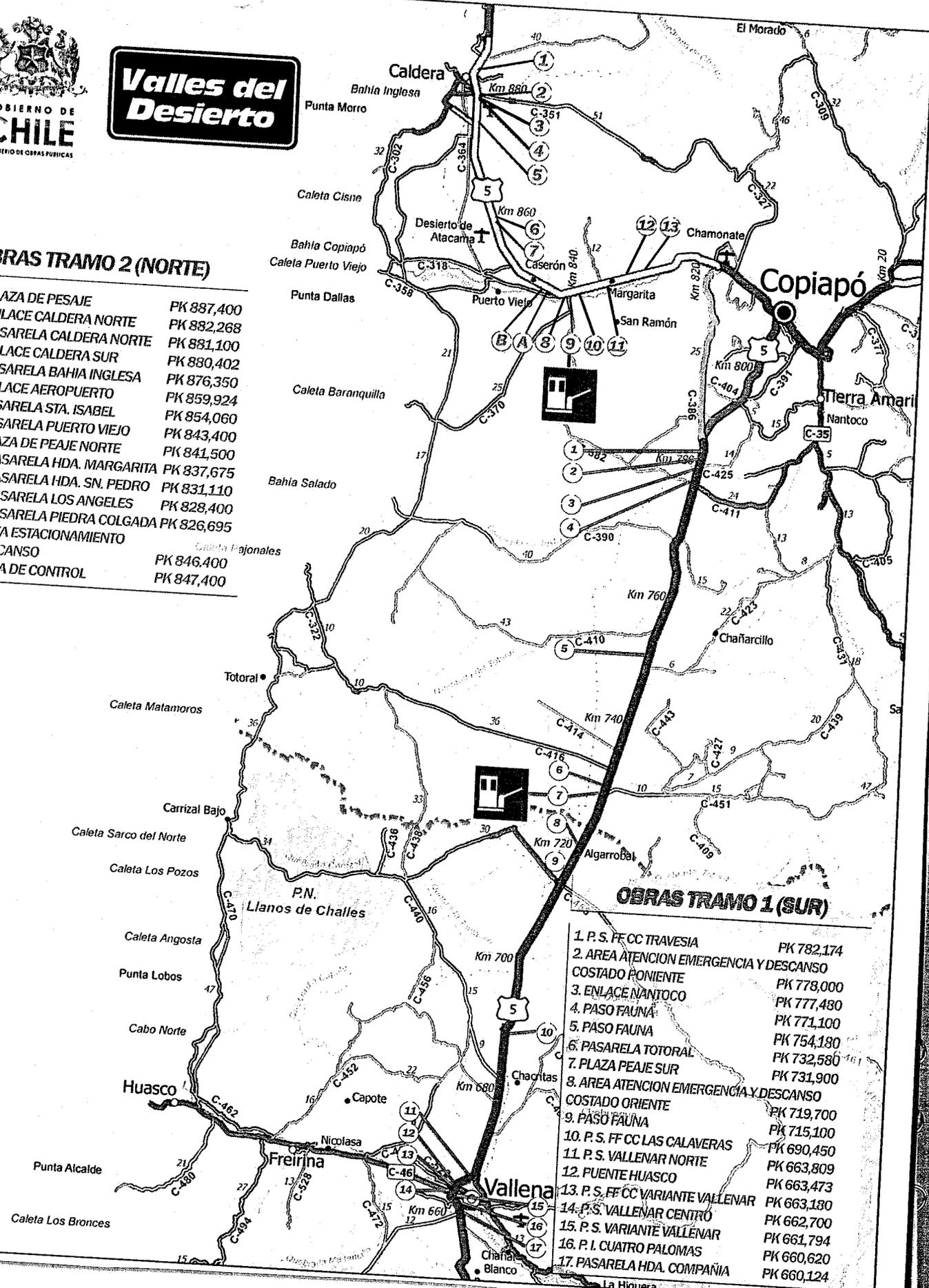
OBRAS TRAMO 2 (NORTE)

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1. PLAZA DE PESAJE | PK 887,400 |
| 2. ENLACE CALDERA NORTE | PK 882,268 |
| 3. PASARELA CALDERA NORTE | PK 881,100 |
| 4. ENLACE CALDERA SUR | PK 880,402 |
| 5. PASARELA BAHIA INGLESA | PK 876,350 |
| 6. ENLACE AEROPUERTO | PK 859,924 |
| 7. PASARELA STA. ISABEL | PK 854,060 |
| 8. PASARELA PUERTO VIEJO | PK 843,400 |
| 9. PLAZA DE PEAJE NORTE | PK 841,500 |
| 10. PASARELA HDA. MARGARITA | PK 837,675 |
| 11. PASARELA HDA. SN. PEDRO | PK 831,110 |
| 12. PASARELA LOS ANGELES | PK 828,400 |
| 13. PASARELA PIEDRA COLGADA | PK 826,695 |
| A. AREA ESTACIONAMIENTO Y DESCANSO | PK 846,400 |
| B. AREA DE CONTROL | PK 847,400 |

OBRAS TRAMO 1 (SUR)

- | | |
|---|------------|
| 1. P. S. FF CC TRAVESIA | PK 782,174 |
| 2. AREA ATENCION EMERGENCIA Y DESCANSO COSTADO PONIENTE | PK 778,000 |
| 3. ENLACE NANTOCO | PK 777,480 |
| 4. PASO FAUNA | PK 771,100 |
| 5. PASO FAUNA | PK 754,180 |
| 6. PASARELA TOTORAL | PK 732,580 |
| 7. PLAZA PEAJE SUR | PK 731,900 |
| 8. AREA ATENCION EMERGENCIA Y DESCANSO COSTADO ORIENTE | PK 719,700 |
| 9. PASO FAUNA | PK 715,100 |
| 10. P. S. FF CC LAS CALAVERAS | PK 690,450 |
| 11. P. S. VALLENAR NORTE | PK 663,809 |
| 12. PUENTE HUASCO | PK 663,473 |
| 13. P. S. FF CC VARIANTE VALLENAR | PK 663,180 |
| 14. P. S. VALLENAR CENTRO | PK 662,700 |
| 15. P. S. VARIANTE VALLENAR | PK 661,794 |
| 16. P. I. CUATRO PALOMAS | PK 660,620 |
| 17. PASARELA HDA. COMPAÑIA | PK 660,124 |

- TRAMO 1
- TRAMO 2
- TRAMO 3



ANEXO N°3

***Valles del
Desierto***

Reglamento Interno
de Orden, Higiene
y Seguridad

Sociedad Concesionaria Valles del Desierto S.A.