



**REPÚBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES**

**“RELICITACIÓN CONCESIÓN CAMINO NOGALES-PUCHUNCAVÍ”**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  
FASE I: ETAPA DE EXPLOTACIÓN Y TRAMOS HABILITACIÓN ANTICIPADA  
F-20 Y BYPASS PUCHUNCAVÍ**



|                       |                                                      |                 |          |
|-----------------------|------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <b>FECHA EDICIÓN:</b> | <b>OCTUBRE 2025</b>                                  | <b>VERSIÓN:</b> | <b>0</b> |
| <b>ELABORACIÓN:</b>   | <b>DIRECTOR DE OPERACIONES:</b><br>Elvis Granzotti   |                 |          |
|                       | <b>JEFE DE OPERACIONES:</b><br>Ariel Tapia R.        |                 |          |
| <b>REVISIÓN:</b>      | <b>INSPECCIÓN FISCAL:</b><br>Carlos Letelier M.      |                 |          |
|                       | <b>INSPECCIÓN FISCAL:</b><br>Claudio Ruchichi        |                 |          |
| <b>APROBACIÓN:</b>    | <b>INSPECTOR FISCAL – DGC</b><br>Andrés Silva Vargas |                 |          |

# **INDICE**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TITULO I.....</b>                                                               | <b>5</b>  |
| <b>ASPECTOS GENERALES.....</b>                                                     | <b>5</b>  |
| 1. GLOSARIO.....                                                                   | 5         |
| 2. NORMAS GENERALES.....                                                           | 9         |
| 2.1 Objeto del Reglamento de Servicio.....                                         | 9         |
| 2.2 Destinatarios.....                                                             | 9         |
| 2.3 Ámbito de Aplicación.....                                                      | 9         |
| 2.4 Modificaciones al RSO.....                                                     | 9         |
| 2.5 Vigencia.....                                                                  | 10        |
| 2.6 Localización y Publicidad del Reglamento.....                                  | 10        |
| 2.7 Del Marco Jurídico.....                                                        | 10        |
| 3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....                                               | 12        |
| 4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION.....                                          | 13        |
| <b>TITULO II.....</b>                                                              | <b>14</b> |
| <b>DE LOS USUARIOS.....</b>                                                        | <b>14</b> |
| 5. DERECHOS DEL USUARIO.....                                                       | 14        |
| 5.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios.....         | 14        |
| 5.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios.....                           | 14        |
| 5.3 Derecho a Seguridad.....                                                       | 14        |
| 5.4 Derecho a Calidad del Servicio.....                                            | 14        |
| 5.5 Derecho a Información.....                                                     | 14        |
| 5.6 Derecho a Trato Cortés.....                                                    | 15        |
| 5.7 Derecho a Respuesta.....                                                       | 15        |
| 5.8 Derecho a Reclamo.....                                                         | 15        |
| 5.9 Derecho a Sugerencias.....                                                     | 15        |
| 5.10 Derecho a Asistencia en Ruta.....                                             | 15        |
| 5.11 Derecho a Cobro del Usuario por Daños Producto del Mal Estado de la Obra..... | 16        |
| 5.12 Derecho a Usar el Televisión.....                                             | 16        |
| 5.13 Derecho a la Privacidad de la Información.....                                | 16        |
| 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....                                                   | 17        |
| 6.1 Obligación de Pago de Peaje.....                                               | 17        |
| 6.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios.....                           | 17        |
| 6.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente.....                              | 17        |
| 6.4 Obligación de Obedecer Instrucciones.....                                      | 17        |
| 6.5 Obligación de Debido Cuidado.....                                              | 18        |
| 6.6 Obligación de Conducción Responsable.....                                      | 18        |
| 6.7 Obligación de Pago de Daños a la Concesionaria.....                            | 18        |
| 6.8 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros.....                      | 18        |
| 6.9 Obligación de Notificar los Daños.....                                         | 18        |
| 6.10 Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje Móvil.....                           | 18        |
| 6.11 Obligación de Usar el Televisión.....                                         | 18        |
| 6.12 Obligación de Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo.....     | 18        |
| 7. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO.....                                    | 20        |
| 7.1 Centro de Atención al Usuario.....                                             | 20        |
| 7.2 Servicios Especiales Obligatorios.....                                         | 20        |
| 7.3 Procedimiento Para Solicitar Asistencia.....                                   | 20        |
| 7.4 Procedimiento Para Solicitar Información.....                                  | 21        |
| 7.5 Información que Puede Solicitar El Usuario.....                                | 21        |
| 7.6 Información que Puede Solicitar el Usuario con Televisión Habilitado.....      | 22        |
| 8. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS.....                                             | 23        |
| 8.1 Vehículos Autorizados Para Circular.....                                       | 23        |
| 8.2 Vehículos que Para Circular, Requieren Previa Autorización.....                | 24        |

|                                                    |                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.3                                                | Prohibición de Circular .....                                                                                  | 24        |
| 8.4                                                | Prohibición de Detención en la Calzada .....                                                                   | 25        |
| 8.5                                                | Prohibición de Venta y Adquisición de Productos en la Calzada .....                                            | 25        |
| 8.6                                                | Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica .....                                                                | 25        |
| 8.7                                                | Inmovilización Forzosa Por Paralización del Tránsito .....                                                     | 25        |
| 8.8                                                | Prohibición de Detención en la Berma .....                                                                     | 26        |
| 8.9                                                | Prohibición de Estacionamiento .....                                                                           | 26        |
| 8.10                                               | Prohibición de Circulación de Peatones y Ciclistas .....                                                       | 26        |
| 8.11                                               | Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga .....                                                  | 26        |
| 8.12                                               | Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenición y Reparación de las Vías .....                   | 26        |
| 8.13                                               | Publicidad en la Vía .....                                                                                     | 27        |
| 9.                                                 | DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO .....                                                       | 28        |
| 9.1                                                | Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos .....                                                             | 28        |
| 9.2                                                | Quejas del Usuario Ante El MOP .....                                                                           | 28        |
| <b>TITULO III.....</b>                             |                                                                                                                | <b>29</b> |
| <b>DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....</b>           |                                                                                                                | <b>29</b> |
| 10.                                                | DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....                                                                    | 29        |
| 10.1                                               | Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa .....                                                                          | 29        |
| 10.2                                               | Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios .....                                                           | 29        |
| 10.3                                               | Derecho de Explotación y de Administración de la Obra .....                                                    | 29        |
| 10.4                                               | Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios .....                                | 30        |
| 10.5                                               | Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros Causados a la Obra y Sus Instalaciones ..... | 30        |
| 10.6                                               | Derecho a Alterar la Prestación el Servicio .....                                                              | 30        |
| 11.                                                | OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....                                                                | 31        |
| 11.1                                               | Obligación de Prestar los Servicios Especiales Obligatorios .....                                              | 31        |
| 11.2                                               | Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios .....                                                     | 31        |
| 11.3                                               | Obligación de Mantener el Estándar de Servicio establecido en el Contrato de Concesión .....                   | 31        |
| 11.4                                               | Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios .....                                                    | 32        |
| 11.5                                               | Obligación de Dar Un Trato Deferente al Usuario .....                                                          | 32        |
| 11.6                                               | Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario .....                                                         | 32        |
| 11.7                                               | Obligación de Publicitar sus Tarifas .....                                                                     | 32        |
| 11.8                                               | Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios .....                                 | 33        |
| 11.9                                               | Obligación de Restitución de la Circulación Vial o Congestión vehicular .....                                  | 33        |
| 11.10                                              | Obligación de Mantenimiento y Conservación .....                                                               | 33        |
| 11.11                                              | Mantenimiento del tránsito durante la explotación de la concesión. ....                                        | 33        |
| 11.12                                              | Animales sueltos .....                                                                                         | 33        |
| 11.13                                              | Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral .....                                                  | 34        |
| 11.14                                              | Procedimiento en caso de incendios .....                                                                       | 34        |
| 11.15                                              | Daños a Terceros .....                                                                                         | 34        |
| 11.16                                              | Cumplimiento de Instrucciones de la Inspección Fiscal .....                                                    | 35        |
| 11.17                                              | Obligación a Garantía de la Privacidad de la Información .....                                                 | 35        |
| 12.                                                | RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS .....                                                              | 36        |
| 12.1                                               | Responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales - Puchuncaví S.A. ....                       | 36        |
| 12.2                                               | Seguros por Daños a Terceros .....                                                                             | 36        |
| 12.3                                               | Seguros por Daños por Causa de Catástrofes .....                                                               | 36        |
| 12.4                                               | Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente .....                                                       | 36        |
| <b>TITULO IV .....</b>                             |                                                                                                                | <b>37</b> |
| <b>DE LA INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION.....</b> |                                                                                                                | <b>37</b> |
| 13.                                                | INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION .....                                                                         | 37        |
| 13.1                                               | Inspector Fiscal .....                                                                                         | 37        |
| 13.2                                               | Fiscalización del Contrato de Concesión .....                                                                  | 37        |
| 14.                                                | CONTROL DEL CONTRATO .....                                                                                     | 38        |
| 14.1                                               | Obligaciones del Inspector Fiscal .....                                                                        | 38        |
| 14.2                                               | Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra .....                                                     | 38        |
| 14.3                                               | Cumplimiento del Plan de Trabajo .....                                                                         | 39        |
| 14.4                                               | Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas .....                                                             | 39        |

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TITULO V .....</b>                                                                                         | <b>41</b> |
| <b>ESTANDARES DE SERVICIO REGULADOS POR NIVELES DE SERVICIO .....</b>                                         | <b>41</b> |
| 15. ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA.....                                                                    | 41        |
| <b>TITULO VI .....</b>                                                                                        | <b>43</b> |
| <b>DE LAS INSTALACIONES Y SU OPERACIÓN .....</b>                                                              | <b>43</b> |
| 16. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS .....                                                            | 43        |
| 17. DE LAS PLAZAS DE PESAJE .....                                                                             | 48        |
| 18. AREAS DE ATENCION DE EMERGENCIAS.....                                                                     | 50        |
| 19. CENTRO DE CONTROL.....                                                                                    | 51        |
| 20. ÁREAS DE PAISAJISMO.....                                                                                  | 52        |
| <b>TITULO VII .....</b>                                                                                       | <b>53</b> |
| <b>DEL TRÁNSITO Y LA SEGURIDAD EN LA CONCESIÓN.....</b>                                                       | <b>53</b> |
| 21. DEL TRANSITO .....                                                                                        | 53        |
| 22. DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS .....                                                               | 54        |
| 23. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES.....                                                                       | 55        |
| 24. DE LA SEGURIDAD VIAL.....                                                                                 | 57        |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                                           | <b>60</b> |
| ANEXO N° 1 .....                                                                                              | 61        |
| PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA.....                                                              | 61        |
| ANEXO N° 2 .....                                                                                              | 62        |
| NOMBRE DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION .....                                                                | 62        |
| ANEXO N° 3.....                                                                                               | 64        |
| INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO .....                                                           | 64        |
| ANEXO N° 4 .....                                                                                              | 65        |
| ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.....                                                                         | 65        |
| ANEXO N° 5.....                                                                                               | 66        |
| DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO .....                                                                           | 66        |
| ANEXO N° 6.....                                                                                               | 73        |
| DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.....                                                                         | 73        |
| ANEXO N° 7 LISTADO DE CITOFONOS.....                                                                          | 74        |
| ANEXO N° 8.....                                                                                               | 75        |
| LOCALIZACIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS, PUNTOS DE COBRO Y CONTROL DE LA SOCIEDAD<br>CONCESIONARIA ..... | 75        |
| ANEXO N° 9.....                                                                                               | 76        |
| DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD .....                                                    | 76        |
| ANEXO N° 10 .....                                                                                             | 77        |
| PLATAFORMA DE ATENCION A CLIENTES .....                                                                       | 77        |
| ANEXO N° 11 .....                                                                                             | 78        |
| MANUAL DE PATRULLAJE.....                                                                                     | 78        |
| ANEXO N° 12.....                                                                                              | 79        |
| MANUAL DE OPERACIONES PLAZA DE PEAJE.....                                                                     | 79        |
| ANEXO N° 13.....                                                                                              | 80        |
| PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES Y CONTINGENCIAS .....                                                | 80        |
| ANEXO N° 14 .....                                                                                             | 81        |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASALTO .....                                                               | 81        |
| ANEXO N° 15 .....                                                                                             | 82        |
| PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO .....                                                                              | 82        |

# TITULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1. GLOSARIO

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

**Año Calendario:** Período de 12 meses que se inicia el 01 de enero y termina el día 31 de diciembre.

**Área de Atención de Emergencias Provisional:** Es el área que se encuentra ubicada a un costado del Edificio de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, cuya principal función es de ser un aparcadero temporal.

**Área de Concesión:** Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria.

**Área de Servicios Complementarios:** Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios podrán ser instalados en bienes nacionales de uso público, en bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para este efecto por la Sociedad Concesionaria, que pasarán a dominio fiscal al término de la Concesión de conformidad al artículo 15 de la Ley de Concesiones.

**Bases de la Licitación:** Las Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal denominada "Relicitación Concesión Camino Nogales - Puchuncaví"; aprobadas por Resolución DGOP N° 114 de 26 de junio de 2015. En adelante también e indistintamente, "BALI".

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

**Calzada:** Superficie que permite el tránsito vehicular con desplazamientos cómodos y seguros. Su tránsito es unidireccional, sin perjuicio de que existen otras calzadas con tránsito bidireccional.

**Casetas de Cobro Manual:** Instalaciones ubicadas al costado de los Puntos de Cobro, destinadas a guarecer al recaudador que cobra las tarifas a los usuarios.

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** Es el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

**Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a las acciones, tanto correctivas como preventivas, destinadas a que el Área de Concesión y los elementos viales existentes en ésta, mantengan o recuperen su funcionalidad, limpieza e integridad de acuerdo a lo previsto en las Bases de Licitación. También se entienden incluidas en este concepto las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales en el Área de Concesión.

**Consulta:** Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la Concesionaria a disposición del Usuario (call center, oficina comercial, página web) o la que un Usuario registra en el Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de la Concesionaria con el objeto de realizar una pregunta o solicitud de información de su servicio.

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

**DGC:** El Director General de Concesiones de Obras Públicas o Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda

**Destrucción de la Obra:** Efecto derivado de cualquier suceso que altere la Obra sustancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

**Desvío:** Es el cambio del tránsito fuera de la calzada por razones de seguridad frente a algún accidente u otra alteración del tránsito normal.

**Edificio de Administración:** Inmueble en el que la Concesionaria desarrolla labores de administración, gestión y control.

**Explotación u Operación: Comprende:** (a) la Operación, Conservación, Mantención y Reparación de las Obras, Equipamiento e Instalaciones y la obligación de prestar los Servicios que se convengan en el Contrato de Concesión de Obra Pública, todo ello en los Niveles de Servicio exigidos por el MOP; (b) El cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda; y (c) El seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras.

**Flujos:** Es la medición técnica de la cantidad de vehículos por hora.

**Gestión de tránsito:** Es la acción de la autoridad correspondiente (sea en puntos de cobro, sectores con accidente, etc.) que decide gestionar el flujo vehicular para dar un mejor tránsito por la calzada, ante una circunstancia particular.

**Inspector Fiscal:** Aquel funcionario, designado por la DGC, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión.

**Infractor:** es aquel que transita por una autopista o ruta concesionada sin contar con un dispositivo TAG vigente o un Pase Diario habilitado, o bien, con un dispositivo TAG inhabilitado.

**Ley de Concesiones:** Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones.

**Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos:** Es el documento a través del cual los Usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Es de libre acceso y está aprobado por el Inspector Fiscal.

**Manual ABC:** Es un manual elaborado por la CONASET, que norma la forma y los métodos de respuesta a diversas instituciones involucradas en situaciones de catástrofe y emergencia, con el objetivo que su personal, vehículos y recursos tecnológicos asuman ordenada y eficientemente sus roles en un mismo escenario y en forma simultánea, facilitando una mejor y óptima atención a las eventuales víctimas, mediante la coordinación de los respectivos mandos de los servicios médicos de urgencia, de bomberos de Chile y de Carabineros de Chile.

**Mediana:** Terreno que divide las calzadas que conforman la obra pública, destinado a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

**Medidas Ambientales o Medidas Medioambientales:** Son aquellas acciones asociadas al cumplimiento de la normativa ambiental, las Medidas de Mitigación, las Medidas de Reparación y/o

las Medidas de Compensación dispuestas por la Autoridad Ambiental en la(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental (RCA), si las hubiera, en el(los) Estudio(s) de Impacto Ambiental (EIA), en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental, según corresponda, y en el Estudio Territorial y Ambiental Concesión Camino Nogales Puchuncaví.

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

**Nivel de Servicio:** es el conjunto de exigencias a cumplir por el Concesionario en cada unidad de constatación, definidas en las Bases de Licitación y asociadas a un indicador de servicio, un umbral y un período de contabilización. Algunos niveles de servicio están asociados, además, a un plazo de restauración y a un intervalo máximo entre declaraciones.

**Oferta:** El conjunto de documentos que conforman la oferta técnica y económica del licitante, en los términos aceptados por el MOP, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

**Pase Diario:** Es el derecho de aquellos Usuarios Poco Frecuentes al tránsito por un día por los Puntos de Cobro exclusivamente de esta Concesión, en virtud del pago efectuado por dicho usuario, el que podrá ser adquirido en forma previa o posterior al tránsito por la concesión, todo lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 2.2.3.3.2 de las BALI.

**Pista de Circulación:** Es el espacio de tránsito componente de una calzada, o faja demarcada destinada al tránsito de una fila de vehículos

**Plazas de Pesaje:** Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control del peso de los vehículos que utilicen las vías públicas incluidas en el Contrato de Concesión.

**Pórtico:** Estructura física, tipo marco dinámico, instalado en cada uno de los puntos de cobro por cada sentido de la vía concesionada, con sistema electrónico de cobro o telepeaje.

**Postes SOS:** Sistema de comunicación de emergencia ubicado en la concesión.

**Punto de Cobro:** Es el lugar físico de la Concesión en el cual se efectúa la transacción o cobro por concepto de Peaje, para lo cual la Concesionaria cuenta con las instalaciones y equipamientos suficientes para realizar dicho cobro a los usuarios

**Reclamo:** Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la Concesionaria a disposición del Usuario (call center, oficina comercial, página web) o la que un Usuario registra en el Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de la Concesionaria para acreditar su no conformidad por los servicios a los que tiene derecho.

**Reglamento:** Es el Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.

**Reglamento de Servicio de la Obra o Reglamento de Servicio:** Es el presente documento, en adelante "RSO", que corresponde al reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario, y que se regula en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

**Servicios Básicos y Especiales Obligatorios:** Son aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión de la Obra Pública y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios.

**Servicios Complementarios:** Son aquellos servicios adicionales, útiles y necesarios que el Concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7, letra j) de la Ley de Concesiones.

**Sistema Interoperable de Gestión de Cobro:** Es el sistema en el cual el dispositivo de cobro, denominado TAG o Transponder, puede interactuar con los sistemas de cobro electrónicos de otras Sociedades Concesionarias y con otras aplicaciones en las cuales se utilice dicho dispositivo (por ejemplo, en estacionamientos donde se implemente dicho sistema de cobro).

**Sistema Tarifario o Estructura Tarifaria:** Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por la Concesionaria, y fijadas de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

**Sociedad Concesionaria o Concesionaria:** La Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales – Puchuncaví S.A. , sociedad constituida por el adjudicatario de la Concesión, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión con el MOP, y cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación y explotación de esta obra pública fiscal. También denominada Concesionario.

**Sugerencia:** Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la Concesionaria a disposición del Usuario (call center, oficina comercial, página web) o la que un Usuario registra en el Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio

**Tarifa:** Contraprestación del servicio básico prestado por la Concesionaria, de conformidad a la estructura tarifaria vigente, que el usuario está obligado a pagar.

**Tag o transponder:** Dispositivo electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada. El Ministerio de Obras Públicas ha denominado a este dispositivo “televía”.

**Televía:** tag o transponder que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, ha sido autorizado por éste para su utilización en el Sistema Interoperable, según éste se define en la Guía del Usuario.

**Usuario:** Persona, natural o jurídica, que hace uso de la Obra Concesionada y de los servicios que ha dispuesto la Concesionaria, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

**Usuario Poco Frecuente:** Usuario de la vía concesionada que no posee un TAG o Transponder o éste no se encuentra habilitado

**Vehículo de Emergencia:** Son aquellos destinados a prestar auxilio inmediato a la población en situaciones críticas, pertenecientes a Carabineros, Policía de Investigaciones, Cuerpos de Bomberos y ambulancias de instituciones fiscales o particulares con permiso. Estos vehículos tienen la potestad de usar señales acústicas y luminosas reglamentarias para tener derecho preferente de paso y facilitar su paso cuando se dirigen a un llamado de urgencia.

## **2. NORMAS GENERALES**

### ***2.1 Objeto del Reglamento de Servicio***

El presente Reglamento es un reglamento de servicio de la obra en Concesión según lo establecido tanto en el Artículo 57 del Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas como en el punto

2.4.8.1 de las Bases de Licitación. El Reglamento ha sido confeccionado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el MOP. Este reglamento trata, entre otras, las siguientes materias:

- a) Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.
- b) Medidas orientadas a precaver y/o solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en la concesión.
- c) Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la ruta, el cual debe establecer umbrales mínimos de servicio en cada caso, y debe ser trazable y auditable por parte del Inspector Fiscal.
- d) Definición de los indicadores técnicos, indicadores de servicio y las medidas adoptadas para cumplir lo señalado en las Bases de Licitación.
- e) Operación de la Plataforma de Atención a Clientes.
- f) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- g) Medidas para mantener los niveles de servicio al usuario.
- h) Las medidas de mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo.

En el presente RSO se establecen y precisan los derechos y obligaciones tanto de los usuarios de la obra concesionada como los derechos y obligaciones de la Concesionaria en conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

### ***2.2 Destinatarios***

El RSO debe ser cumplido por los usuarios de la obra concesionada, por la Concesionaria, y en general, por todos aquellos que utilicen la obra concesionada o participen en la explotación de la misma.

### ***2.3 Ámbito de Aplicación***

El presente RSO se aplicará a las vías públicas, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la obra concesionada, en las cuestiones relativas a la operación, servicio y seguridad en las vías que componen la obra.

### ***2.4 Modificaciones al RSO***

El RSO podrá ser actualizado por la Concesionaria, el primer hábil de octubre de cada año calendario, incorporando los procedimientos requeridos para enfrentar eventuales dificultades detectadas por el Inspector Fiscal en el periodo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación. Asimismo, y a solicitud expresa de la Inspección Fiscal, la Concesionaria incorporará las modificaciones que se puedan deber a nuevas obras y servicios de la Concesión.

Las modificaciones que se introduzcan al RSO deberán tener por objetivo, entre otros:

- (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 comprensión;
- (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.
- (iv) Cualquier otra materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulada por este instrumento y que el MOP apruebe.

Las modificaciones o actualizaciones al presente RSO podrán ser planteadas por la Concesionaria o por el MOP, debiendo existir mutuo acuerdo para su aprobación. En caso de que éste no exista será resuelto de acuerdo a la Ley de Concesiones y lo indicado en las Bases de Licitación. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su aprobación por el Ministerio o en el plazo que en el MOP indique.

Los plazos de revisión, corrección de observaciones y aprobación del RSO y sus actualizaciones, se regularán de acuerdo a lo dispuesto en el undécimo párrafo del art. 1.9.1.2 de las BALI.

## **2.5 Vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia desde su aprobación por el MOP y se aplicará durante toda la explotación de la obra, conforme a lo preceptuado en el artículo 1.10.4 de las BALI.

## **2.6 Localización y Publicidad del Reglamento**

La Sociedad Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el DGC y visado por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web de la Sociedad Concesionaria. Dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

Ejemplares del RSO aprobado podrán ser también consultados por los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

Se excluyen los Manuales propios del uso restringido de la Concesionaria, como, por ejemplo, el Reglamento Interno de la empresa o el Manual de Operaciones.

## **2.7 Del Marco Jurídico**

El marco jurídico del presente RSO está contenido en los siguientes documentos:

- Ley Orgánica del MOP, contenida en el D.F.L. MOP N° 850, de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840, de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N° 206, de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
- El Decreto Supremo 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, en especial sus artículos 2° y 19°.
- El Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras

Públicas, y sus modificaciones, en especial el artículo 69°.

- Oferta Técnica de la Concesionaria.
- Bases de Licitación de la Obra Pública denominada "Relicitación Concesión Camino Nogales - Puchuncavi", aprobadas por Resolución DGOP N° 114 del 26 de junio de 2015 y sus Circulares Aclaratorias.
- Los demás documentos relativos a la concesión de la Obra, en particular el DS MOP N° 199, de 07 de junio de 2016, publicado el 23 de agosto de 2016 en el Diario Oficial, por el cual se adjudicó el contrato para la ejecución, reparación, conservación y explotación de esta obra pública fiscal.
- El DFL MOP N° 7, de fecha 25 de enero de 2018, que fija la planta de personal y fecha de iniciación de actividades de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP, incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección de Vialidad del MOP.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

### 3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- Razón social : Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales - Puchuncaví S.A.
- RUT : 76.449.868-2.
- Objeto concesión : Ejecución, construcción y explotación de la Obra Pública  
Fiscal “Relicitación Concesión Camino Nogales - Puchuncaví” y la prestación de los servicios complementarios que autorice el MOP.
- Domicilio : Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes.
- Teléfono : +56 32 244 8900
- Correo Electrónico : consultas.cnp@nogalespuchuncavi.cl
- Duración : 38 años o hasta completar el ITC de la oferta, lo que primero suceda.
- Representante Legal :
  - Nombre : Juan Facuse Meléndez
  - Profesión : Abogado
  - RUT : 10.379.390-4
  - Domicilio : Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes.

#### **4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION**

El Anexo N° 1 contiene un Plano con la localización geográfica de la obra.

El Anexo N° 2 contiene la siguiente información de la obra:

- Nombre de la concesión.
- Rut y razón social de la Sociedad Concesionaria
- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Sectorización de la Obra (división en segmentos).
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios básicos y complementarios que presta la Concesionaria.

## **TITULO II**

### **DE LOS USUARIOS**

#### **5. DERECHOS DEL USUARIO**

##### ***5.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios***

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos estipulados en el Contrato de Concesión, establecidos en el 1.10.9.1 de las BALI, asociados a la conservación, reparación y operación de todas las obras que se encuentren en el Área de Concesión y la gestión de tráfico. Y a recibir los Servicios Especiales Obligatorios, establecidos en el art. 1.10.9.2 de las BALI, que corresponden a utilizar el Área de Atención de Emergencias Provisional en correcto estado de funcionamiento y operación; Servicio de Asistencia en Ruta; Servicio de Atención de Usuarios; Servicios de Cobro y Facturación, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

##### ***5.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios***

El usuario podrá recibir los Servicios Complementarios que hayan sido autorizados de acuerdo al Contrato de Concesión.

##### ***5.3 Derecho a Seguridad***

El usuario tiene derecho a exigir que la concesión cuente con los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en la concesión, previstos por el MOP en los documentos que forman parte del Contrato de Concesión, y que la infraestructura de la obra mantenga un nivel de servicio que permita un tránsito expedito y seguro, de acuerdo a las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones o niveles normales de servicio, por causa imputable a la Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular reclamo por alguna de las vías o canales indicados en el numeral 2.4.5.3 de las BALI y en conformidad al procedimiento señalado en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

El derecho a la seguridad dice relación con las Gestiones y la Infraestructura asociadas al contrato de la Obra Concesionada, así como con las instalaciones de la Concesionaria, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de los Puntos de Cobro y de las Plazas de Pesaje.

##### ***5.4 Derecho a Calidad del Servicio***

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria una óptima calidad del servicio prestado, y para ello, la Sociedad Concesionaria deberá velar por el fiel cumplimiento de los estándares de servicio del Contrato de Concesión, gestionando las actividades de conservación y mantenimiento a través de sus Planes y Programas de Conservación de las Obras.

##### ***5.5 Derecho a Información***

El usuario tiene derecho a solicitar cualquier información de carácter público del contrato de concesión. En especial el usuario tiene derecho a recibir información relativa a los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento de la Concesionaria.
- Conocer con la debida antelación el sistema tarifario vigente, según lo estipulado en el punto 1.14 de las Bases de Licitación. Esta información estará disponible telefónicamente en el Centro de Control las 24 hrs. del día, en la plataforma web de la concesionaria y también en el Centro de Atención al Usuario.
- Conocer la ubicación de los Punto de Cobro, información que estará disponible telefónicamente en el Centro de Control las 24 hrs. del día, en la plataforma web de la Concesionaria y también en el Centro de Atención al Usuario.

### **5.6 Derecho a Trato Cortés**

El usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones, sin discriminación arbitraria.

### **5.7 Derecho a Respuesta**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la Concesionaria, a las consultas, preguntas o requerimientos que plantee de manera respetuosa y oportuna.

Una vez registrada la sugerencia, consulta o reclamo por parte del usuario (web, presencial y telefónico), el Concesionario tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para remitir la respuesta por escrito, vía correo certificado o correo electrónico.

### **5.8 Derecho a Reclamo**

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria queja, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, las que deberán ser presentadas en forma oportuna, en términos respetuosos y ante los funcionarios competentes y conforme a lo estipulado en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo o denuncia ante el MOP, en los términos señalados en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

### **5.9 Derecho a Sugerencias**

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

### **5.10 Derecho a Asistencia en Ruta**

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia en ruta estipulados en el Contrato de Concesión, para el rescate y asistencia de los vehículos accidentados o con fallas mecánicas o de combustible para ser remolcados al área de atención de emergencias Provisional detallada en el Capítulo 18 del presente Reglamento, y ser retirados posteriormente por el usuario a un lugar seguro dentro del área de Concesión.

En caso de que ocurra un accidente dentro del área de concesión, el usuario tiene derecho a la atención de emergencia primaria de parte de la Concesionaria actuando bajo la coordinación de Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos, según los procedimientos estipulados en el Plan

de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias de la Concesionaria.

### ***5.11 Derecho a Cobro del Usuario por Daños Producto del Mal Estado de la Obra***

La Concesionaria es responsable de los daños que sufran los usuarios como consecuencia directa y necesaria del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de trabajos de construcción o mantención, siempre que se compruebe y determine por sentencia judicial ejecutoriada que tales daños han sido causados por hechos o actos imputables a la Concesionaria.

El usuario afectado tiene el derecho que la Sociedad Concesionaria le dé a conocer su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

### ***5.12 Derecho a Usar el Televía***

El Usuario tiene derecho transitar por los Punto de Cobro Electrónico habilitados por la Concesionaria, utilizando el Televía que corresponda al respectivo vehículo. En el caso de que el Televía sea entregado por otra Sociedad Concesionaria, el usuario tiene derecho a usar el dispositivo en el acceso a otros servicios que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro, en conformidad al convenio que en él se indiquen, y a las normativas y condiciones de funcionamiento que sean aplicables.

### ***5.13 Derecho a la Privacidad de la Información***

El Concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto de la información que se genere a partir del proceso de cobro de tarifas, en conformidad al ordenamiento jurídico vigente, ley 19.628 “Sobre Protección de la Vida Privada” y sus modificaciones.

## **6. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **6.1 Obligación de Pago de Peaje**

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Concesionaria cobre en el Punto de Cobro respectivo. La Concesionaria podrá exigir su pago por cualquiera de los procedimientos establecidos en la ley, pudiendo formular al efecto las denuncias correspondientes.

En caso de incumplimiento de la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá cobrarlo judicialmente de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones.

El pago del peaje se hará en efectivo en moneda nacional para el caso de cobro manual, y con TAG habilitado para el uso del Free Flow, de acuerdo a lo señalado en el Capítulo 16 del presente RSO. Sólo en casos excepcionales, se podrá aceptar el pago en dólares norteamericanos. El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo en moneda nacional.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole está eximido del pago del peaje establecido, salvo los siguientes casos:

- Los vehículos de emergencia, cuando se encuentren cubriendo una situación de tal naturaleza. Se presume que estos vehículos se encuentran atendiendo una situación de emergencia cuando se trasladen con balizas o sirenas encendidas, en el marco de un procedimiento y conforme a las normas institucionales que les permitan utilizar dichos sistemas de alerta y sonido.
- Los vehículos de las Fuerzas Armadas sólo estarán exentos del pago de peaje cuando se hubiese declarado estado de excepción constitucional de catástrofe, mediante el correspondiente decreto supremo (DS) publicado en el Diario Oficial. El MOP deberá poner inmediatamente en conocimiento de las empresas concesionarias el respectivo DS.

Cualquier modificación del sistema de cobro, antes de ser implementado deberá ser presentado a la Inspección Fiscal para su aprobación, contemplando los aspectos técnicos y operacionales propios de dicha implementación.

### **6.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios**

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que se prestan a título oneroso en la Obra, todos autorizados por el MOP de acuerdo al Contrato de Concesión.

### **6.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente**

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

### **6.4 Obligación de Obedecer Instrucciones**

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por la autoridad pública encargada del orden y seguridad pública. El personal de la concesionaria brindará cooperación a Carabineros de Chile en dicho cometido.

Igualmente, el usuario se encuentra obligado al acatamiento de las instrucciones impartidas por el personal de la concesionaria respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.

### **6.5 Obligación de Debido Cuidado**

El usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra, a sus instalaciones y a la persona o bienes de cualquier otro usuario que utilice la Obra Concesionada, como también al medioambiente.

### **6.6 Obligación de Conducción Responsable**

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando en todo momento las normas y señales del tránsito, señalización fija, variable, transitoria, móvil y cualquier otra señalización que se utilice para la gestión del tráfico por motivo de labores de conservación, mantención, desvíos o contingencias, entre otros.

### **6.7 Obligación de Pago de Daños a la Concesionaria**

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria todos los daños que ocasione a la obra, a sus bienes e instalaciones, con motivo del uso de la obra y de sus servicios, siempre que se compruebe que tales daños han sido causados por el usuario por causales no imputables a la Concesionaria.

### **6.8 Obligación 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, siempre que se compruebe que tales daños han sido ocasionados por el propio usuario por hechos, actos u omisiones que le sean imputables a él.

### **6.9 Obligación de Notificar los Daños**

El usuario tiene la obligación de notificar a Carabineros y al personal de la Concesionaria, a la brevedad posible, de cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la Concesión.

### **6.10 Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje Móvil**

El usuario estará obligado a ingresar a las plazas de pesaje móviles, cuando sea requerido por el personal de la Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

### **6.11 Obligación de Usar el Televía**

El usuario estará obligado al uso del Televía, a su cuidado y mantenerlo correctamente instalado, y sólo en el vehículo que corresponda según el Convenio Televía.

Asimismo, el usuario tiene la obligación de ingresar a la Concesión con un Televía o, alternativamente, bajo el sistema de cobro complementario para usuarios poco frecuentes ("Pase Diario Nogales Puchuncaví"), conforme al contrato de concesión, y que se encuentre habilitado para el pago de la tarifa según el sistema tarifario que aplique.

### **6.12 Obligación de Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo**

El Usuario tiene la obligación de notificar oportunamente del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por escrito por la persona que firmó el convenio de Televía con la Concesionaria de origen o nativa, indicando el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

## **7. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**

### **7.1 Centro de Atención al Usuario**

La Concesionaria mantendrá un Centro de Atención al Usuario que estará ubicado en el Edificio de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, ubicado en el Km 6,5 de la Ruta F-20 Comuna de Nogales, en el que se indicará el horario de atención (ver Anexo 3). De igual modo, la Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, servicios de atención comercial, los cuales serán presenciales, telefónicos y virtuales.

Asimismo, la Concesionaria mantendrá un Servicio de Atención de Usuarios mediante un Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos, según lo establecido en el Contrato de Concesión, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año. Las solicitudes de información de los usuarios son atendidas a través de los canales de atención al usuario dispuestos al efecto por la Concesionaria.

### **7.2 Servicios Especiales Obligatorios**

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios los siguientes servicios de asistencia a los usuarios, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son esencialmente gratuitos:

- Funcionamiento y operación del Área de Atención de Emergencias Provisional, conforme al Capítulo 18 del presente Reglamento.
- Servicio de Asistencia en Ruta, conforme al Capítulo 18 del presente RSO, a saber:
  - prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
  - Ser detectado oportunamente en caso de accidente o de presentar problemas con su vehículo en la vía (tiempo máximo de respuesta es inferior o igual a 20 minutos).
  - Asistencia de vehículos accidentados o con fallas mecánicas o de combustible, los cuales serán remolcados al Área de Atención de Emergencias Provisional, para que sean posteriormente retirados por sus propietarios.
- Servicios de Atención de Usuarios
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación.

La Sociedad Concesionaria 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 será informada adecuadamente a los usuarios.

### **7.3 Procedimiento Para Solicitar Asistencia**

Los usuarios tienen derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión.

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

- Personalmente: concurriendo al Centro de Control, en el Edificio de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, ubicado en el Km 6,5 de la Ruta F-20, Comuna de Nogales.
- Telefónicamente: comunicándose al Call center, al teléfono 600 006 2005 ó utilizando los teléfonos de emergencia ubicados en la Ruta .

En todos los casos, se solicitará al usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida
- Individualización del vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia, indicando una referencia física fácil de identificar.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida para movilizar los recursos adecuados.

#### **7.4 Procedimiento Para Solicitar Información**

- Para solicitar información, los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, de que dispone la Sociedad Concesionaria en el km 6,5 de la ruta en las oficinas del Edificio de Administración y Control de la Concesionaria.
- Telefónicamente: comunicándose al Call Center, a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia ubicados en la ruta.
- Por correo electrónico: despachando correo electrónico a la dirección [consultas.cnp@nogalespuchuncavi.cl](mailto:consultas.cnp@nogalespuchuncavi.cl)
- Vía página web, [www.nogalespuchuncavi.cl](http://www.nogalespuchuncavi.cl) , sistema de atención al usuario.

#### **7.5 Información que Puede Solicitar El Usuario**

El usuario podrá solicitar al personal de la Concesionaria la información que a continuación se indica:

- Condiciones de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y sus efectos sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de las Oficinas de Administración y Control de la Concesionaria.

- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el RSO, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

### ***7.6 Información que Puede Solicitar el Usuario con Televía Habilitado***

Adicionalmente a lo anterior, el usuario que haya suscrito un convenio de Televía, puede solicitar al Centro de Atención al Usuario la siguiente información relativa a su contrato:

- Documentos de pago y facturación.
- Detalle de todos los movimientos relacionados con su cuenta contrato.
- Lugares y medios de pago.
- Pagos realizados y saldo de la cuenta.
- Reclamos de atención, facturación y servicio en general.

## **8. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS**

### **8.1 Vehículos Autorizados Para Circular.**

La obra pública ha sido diseñada, construida y mantenida, para que por ella circulen todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- 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 MOP y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones.
- 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.

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

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

Para el uso de Telepeaje, todo vehículo que circule por la Concesión debe contar con un Televía habilitado,

correctamente instalado u otro sistema complementario autorizado, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Tránsito y el presente RSO. El incumplimiento de ello dará lugar a responsabilidad infraccional del usuario y facultará a la Sociedad Concesionaria para exigir del responsable el pago de la Tarifa y de los demás costos y perjuicios sufridos, todo ello conforme a la legislación aplicable.

Todo vehículo que circule por la obra vial concesionada deberá hacerlo portando sus placas patentes en la forma reglamentaria.

## **8.2 Vehículos que, Para Circular, Requieren Previa Autorización**

Podrán circular excepcionalmente por la Concesión los vehículos que a continuación se indican, siempre que cumplan con lo dispuesto en el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales de la Dirección de Vialidad, en particular lo referente a la comunicación y coordinación anticipada con la Concesionaria.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobredimensión
- Vehículos con sobrepeso y sobredimensión.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean autopropulsadas o de remolque.

Se entiende por vehículos con sobredimensión todos aquellos vehículos que, por su tamaño, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y vehículos de transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel o túneles.

En el caso que un usuario, por cualquier causa, conduzca por la obra un vehículo considerado como transporte especial, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la concesión y a los usuarios o a terceros. Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

## **8.3 Prohibición de Circular**

No podrán circular por las calzadas de la obra concesionada:

- Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos con tracción animal o humana.
- 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 no autorizados, tales como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente.

Para el caso que personal de la concesionaria detecte el ingreso a la concesión de algunos de estos

vehículos, pondrá inmediato aviso de dicha circunstancia a Carabineros de Chile, al igual que toda otra infracción a la Ley de Tránsito que su personal constate.

Asimismo, para el uso de las vías de telepeaje, de conformidad a lo dispuesto en el actual artículo 114 de la Ley de Tránsito, en los caminos públicos en que opere un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes, sólo podrán circular los vehículos que estén provistos de un dispositivo electrónico habilitado, TAG o Televía, u otro sistema complementario ("Pase Diario") que permitan su cobro.

La infracción a esta prohibición es sancionada en conformidad a la Ley de Tránsito; sin perjuicio de la obligación de carácter civil, del usuario de pagar la tarifa o peaje adeudado a la Concesionaria.

#### **8.4 Prohibición de Detención en la Calzada**

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención dispuesta por Carabineros.
- Detención por falla mecánica o panne de combustible.
- Detención por paralización del tránsito debido a accidentes, hechos de la naturaleza, tales como rodados, nieve, inundación, neblina, etc., o por parte del personal o vehículos de la Concesionaria.

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.

#### **8.5 Prohibición de Venta y Adquisición de Productos en la Calzada**

Se prohíbe la venta y adquisición de productos o mercaderías en las vías públicas de la obra, con la sola excepción de aquellas que se efectúan en las zonas especialmente autorizadas por el MOP y habilitadas por la Concesionaria para tales efectos.

#### **8.6 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica**

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario deberá señalar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento, hacer uso de chaleco reflectante y la colocación de triángulos de emergencia conforme a la normativa de tránsito, dando aviso inmediato al Concesionario a través del Call Center, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. La Concesionaria despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr el traslado del vehículo hasta un lugar seguro dentro del área de la concesión, tal como lo es el área de atención de emergencias Provisional.

#### **8.7 Inmovilización Forzosa Por Paralización del Tránsito**

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

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros,

Bomberos, Ambulancias y vehículos de Patrullaje de la Concesionaria, la detención en la berma.

La Concesionaria activará las medidas de seguridad previstas y detalladas en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, y Plan de Gestión de Tráfico, documentos internos de la Concesionaria.

### ***8.8 Prohibición de Detención en la Berma***

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

### ***8.9 Prohibición de Estacionamiento***

Se prohíbe la detención y el estacionamiento de vehículos en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada, salvo los casos de inmovilización forzosa. Los usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

En los Puntos de Cobro sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

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

Un vehículo abandonado sin ocupantes podrá ser removido y trasladado al Área de Atención de Emergencias Provisional de la Concesión o a un lugar que determine a la autoridad o entidades correspondiente siendo responsabilidad del usuario o titular realizar todos los trámites necesarios para recuperar el vehículo. La Concesionaria no será responsable en caso alguno por los daños y perjuicios que se produzcan en el retiro, traslado o almacenamiento de dicho vehículo.

### ***8.10 Prohibición de Circulación de Peatones y Ciclistas***

Se prohíbe la circulación de peatones, ciclistas y vehículos no autorizados, ya sea motorizados o a tracción animal, por la calzada y bermas de la concesión. Carabineros de Chile velará por el cumplimiento de esta prohibición. Sin embargo, dentro de la concesión podrán circular peatones y ciclistas por la infraestructura dispuesta para ellos, aceras y ciclovías propiamente tal.

### ***8.11 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga***

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga dentro de la obra concesionada, incluyendo calzadas y bermas.

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 de Carabineros y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

### ***8.12 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantención y Reparación de las Vías***

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, la Sociedad Concesionaria primero que todo confinará la zona de trabajo, y señalizará para horas diurna y nocturna si procede. Posteriormente, colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Señalización de Tránsito Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos en la Vía”, 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 no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

### **8.13 Publicidad en la Vía**

La publicidad de carreteras se rige según lo establecido en el Artículo 38 del D.F.L. N° 850 de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos.

## **9. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO**

### **9.1 Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos**

El Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos estará a disposición de los usuarios en cualquier instante que ellos lo soliciten, las 24 horas del día, todos los días del año. El Sistema estará compuesto por Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, página Web ([www.nogalespuchuncavi.cl](http://www.nogalespuchuncavi.cl)) y una Central de llamados.

A su vez, se mantendrá un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención de Usuarios ubicado en el Edificio de Administración y Control de la Concesionaria. Este Libro estará, también, a disposición del Inspector Fiscal de Explotación, permanentemente en el lugar antes señalado. Asimismo, este Libro contiene formularios foliados y en triplicado, del cual una copia será para la oficina de la Concesionaria, otra para la Inspección Fiscal y en caso de ser requerido, se entregará una copia al Usuario.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamo. Dicha respuesta sólo será dirigida al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del plazo de 5 días hábiles. Además, enviará a la Inspección Fiscal copia de las respuestas y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera.

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

### **9.2 Quejas del Usuario Ante El MOP**

En el evento que el usuario estime que la respuesta dada por la Concesionaria es insatisfactoria o no se encuentre dentro del plazo señalado en el punto anterior, el usuario podrá dirigir queja ante el MOP, por correo certificado, en las oficinas ubicadas en calle Morandé 59, piso 1, Santiago, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

No obstante, lo anterior, el usuario puede dirigir sus requerimientos (reclamos, sugerencias, consultas) directamente al MOP, en cualquier momento, a través de los mecanismos existentes. <https://siac.mop.gob.cl>

## **TITULO III**

### **DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

#### **10. DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

##### ***10.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa***

La Concesionaria tiene derecho al cobro de las tarifas a los vehículos que pasen por el Punto de Cobro y Peaje Manual. Asimismo, la Concesionaria tiene derecho a cobrar judicialmente la tarifa o peaje, más las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

Para el caso de cobro manual, la Concesionaria tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa si el usuario se negase a pagar, y en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante la autoridad competente, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Concesiones. Asimismo, la Concesionaria tiene el derecho a impedir el paso a los usuarios que no hayan pagado sus peajes. En caso de que el usuario se negare a pagar y las circunstancias lo aconsejaren, tales como actos de violencia, congestión en las casetas de cobro manual o alteración del orden público, podrá autorizar el paso sin perjuicio de las acciones legales correspondientes en contra de quienes no hayan pagado los peajes.

La información de la ubicación de los Puntos de Cobro y sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria y estarán a disposición del usuario en el Centro de Atención al Usuario de ésta.

Quedan liberados de pago de peaje los vehículos definidos en el Capítulo 6.1 del presente Reglamento.

##### ***10.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios***

Del mismo modo, la Concesionaria tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren en la obra concesionada, en los términos aprobados por el MOP. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el artículo precedente.

Para el caso de que los servicios indicados en este artículo fuesen proporcionados a través de subcontratistas o delegados de la Concesionaria, el pago de los mismos será realizado directamente a éstos.

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

##### ***10.3 Derecho de Explotación y de Administración de la Obra***

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

#### ***10.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios***

La Concesionaria tiene derecho a exigir a los usuarios de la obra, el acatamiento del presente RSO, en lo que dice relación con la circulación por ella, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda, y en la legislación vigente, particularmente en la Ley de Tránsito.

#### ***10.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros Causados a la Obra y Sus Instalaciones***

La Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioros a la obra o a sus instalaciones, le paguen el costo de la reparación y las demás indemnizaciones que fueren procedentes, de acuerdo a la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando algún usuario provoque daños de importancia, desde el punto de vista de su monto o del impacto en la circulación vial, la Concesionaria deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando las causas, deterioros ocasionados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

#### ***10.6 Derecho a Alterar la Prestación el Servicio***

La Concesionaria tiene derecho a suspender, en forma total o parcial, temporalmente el servicio previa autorización del Inspector Fiscal, según lo estipulado en el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Concesiones sobre “Alteración en la prestación del servicio” y en conformidad al numeral 1.10.6 de las BALI.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal, la Concesionaria informará a los usuarios del inicio de los trabajos, utilizando los medios de comunicación que estime conveniente además de su publicación en la página web [www.nogalespuchuncavi.cl](http://www.nogalespuchuncavi.cl).

Ante la ocurrencia de situaciones de emergencia que entorpezcan la circulación del flujo vehicular, la Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión y/o conforme a la legislación vigente. Todo ello, para resguardar la seguridad de los Usuarios.

## **11. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

### ***11.1 Obligación de Prestar los Servicios Especiales Obligatorios***

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Especiales Obligatorios, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario, salvo las excepciones contempladas en el artículo 11 de la Ley de Concesiones.

### ***11.2 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios***

En caso que la Concesionaria detecte mediante los dispositivos, equipos, sistemas, elementos, equipos de patrullaje, y personal competente, que operan en forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año, o por denuncias de los usuarios, tome conocimiento de situaciones que podrían comprometer la seguridad de los usuarios y/o de la obra concesionada, deberá adoptar las medidas necesarias a objeto de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o de las autoridades públicas competentes.

La Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad previstas en el contrato de concesión y sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria está obligada a mantener permanentemente en servicio dentro de la faja fiscal Teléfonos de Emergencia (llamados también Postes SOS), conforme a las exigencias contenidas en las BALI.

La Sociedad Concesionaria provee el Servicio de Área de Atención de Emergencias Provisional, según lo señalado en el numeral 2.3.3.1 de las BALI, conforme al Capítulo 18 del presente Reglamento.

La Concesionaria dispondrá de un Plan de Gestión de Tráfico y un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, los cuales estarán a disposición de la Inspección Fiscal. Ambos planes complementan, en lo relativo a emergencias, lo estipulado en el presente RSO, y contendrán lo siguiente:

Indicaciones para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.

- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia y detección, y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

La Concesionaria actuará dentro de los menores tiempos posibles ante emergencias, ya sea producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera, dando aviso -asimismo- a las autoridades, servicios y organismos correspondientes.

### ***11.3 Obligación de Mantener el Estándar de Servicio establecido en el Contrato de Concesión***

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de

Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta.

Las situaciones temporales por incidentes en las vías expresas que dificulten o impidan el libre tránsito deben ser informadas oportunamente a los usuarios y ser debidamente señalizadas para que éstos puedan tomar una adecuada decisión respecto de continuar por la vía concesionada o escoger alternativas.

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

#### ***11.4 Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios***

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios. Los usuarios pueden comunicarse con la Concesionaria en forma escrita a la dirección Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes o al correo electrónico [consultas.cnp@nogalespuchuncavi.cl](mailto:consultas.cnp@nogalespuchuncavi.cl) [consultas.cns@canopsa.cl](mailto:consultas.cns@canopsa.cl) personalmente en oficina comercial ubicada en el Edificio de Administración y Control de la Concesionaria ubicado en el km 6,5 de la ruta F-20, Comuna de Nogales, o telefónicamente al número 600 006 2005, información que será entregada en forma oportuna, cortés y eficiente.

#### ***11.5 Obligación de Dar Un Trato Deferente al Usuario***

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en la Oficina Comercial, Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido mediante capacitaciones en Atención de público y manejo de situaciones específicas.

#### ***11.6 Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario***

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario, en los términos estipulados en el capítulo 7 del presente RSO, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al usuario.

#### ***11.7 Obligación de Publicitar sus Tarifas***

La Concesionaria está obligada a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto general como especial, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra, según las exigencias de las Bases de Licitación del contrato de concesión.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por la Concesionaria a través de al menos un diario de circulación nacional y otro(s) de circulación en la región del proyecto, a lo menos 15 días antes de su aplicación y al MOP con 20 días de antelación, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.14.9, letra c de las BALI.

### ***11.8 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios***

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos según lo establecido en el Capítulo 9 del presente RSO.

### ***11.9 Obligación de Restitución de la Circulación Vial o Congestión vehicular***

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

La Sociedad Concesionaria deberá realizar las gestiones de tránsito correspondientes con el fin de mantener el estándar de la concesión.

### ***11.10 Obligación de Mantenimiento y Conservación***

La Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra concesionada y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones técnicas establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

El mantenimiento y conservación de la obra vial en concesión se ejecutará de acuerdo con el Plan y Programa de Conservación de las Obras, actualizado anualmente.

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

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

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

### ***11.12 Animales sueltos***

La Concesionaria tendrá la obligación de supervisar y controlar las medidas preventivas y razonables tendientes a evitar el ingreso de animales sueltos a la concesión, sin perjuicio de lo que establecen las leyes respecto de los responsables, especialmente la Ley de Tránsito y el Código Civil, que mantienen plena aplicación y exigibilidad. Para esto, la Concesionaria efectuará rondas de carácter preventivo a lo largo de la concesión, revisando que las puertas de los predios donde existan animales permanezcan cerradas y los cercos que delimitan la concesión se encuentren en buen estado.

### **11.13 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral**

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

- Ley N°16.744 que Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, del Ministerio del Trabajo y Previsión social.
- D.S N°594, que Aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales básicas en los lugares de Trabajo, del Ministerio de Salud.
- Ley N°20.123, que Regula Trabajo en régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicio transitorio y el Contrato de Trabajo de Servicios Transitorios.

Además de todos los cuerpos informativos o directrices que se vayan publicando y que tenga directa relación con la Salud y Seguridad de los trabajadores.

### **11.14 Procedimiento en caso de incendios**

En caso de que se detecte la ocurrencia de un incendio en el área de concesión o fuera de ésta, pero que pudiese implicar riesgo para el personal o los usuarios de la Concesión, se procederá de la siguiente forma:

- Aislar la zona afectada, si es necesario, se implementarán los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos en coordinación con Carabineros o se dispondrá el corte del tránsito en ambos sentidos.
- Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.
- Asegurarse que Carabineros y Bomberos, haya(n) sido inmediatamente informado(s).
- Si hay personas heridas, se procederá al llamado inmediato de Ambulancia del servicio de salud, para derivarlas al centro de urgencias más cercano. En ningún caso personal de la Concesionaria deberá intervenir en la emergencia para atender a los heridos.
- Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada.
- Si producto del incendio ocurre una explosión, se procederá a aplicar las acciones detalladas específicamente para esta situación en las Bases de Licitación del contrato de concesión.

Asimismo, en caso de que se detecte la ocurrencia de otro tipo de evento o contingencia dentro del área de concesión que pudiese implicar riesgo para el personal o los usuarios de la Concesión, se procederá de acuerdo con el Plan de Gestión de Tráfico, y Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias para Etapa de Explotación

### **11.15 Daños a Terceros**

La Concesionaria será la única responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de la ejecución de la obra y de su explotación se cause a terceros, al personal de la obra, a la

propiedad de terceros o al medio ambiente, a menos que el daño sea exclusivamente imputable a medidas impuestas por el MOP después de la publicación del decreto supremo de adjudicación en el Diario Oficial.

En caso de que el usuario sufra daños durante el uso de la obra por un hecho imputable a culpa o negligencia de la Concesionaria, tendrá la obligación de comunicarlo a ésta en forma inmediata, ya sea en forma telefónica, a través de los citófonos de emergencia existentes a lo largo de la obra, o en el Edificio de Administración y Control más cercano en donde tendrá acceso al Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos para estampar su requerimiento al respecto o seguir las vías judiciales de la legislación vigente.

La Concesionaria sólo será responsable de los daños o perjuicios que eventualmente puedan sufrir los usuarios de la concesión, en caso de que ello se deba a hechos, actos u omisiones imputables a culpa o negligencia y así fuere determinado por sentencia judicial a firme o ejecutoriada pronunciada por el tribunal competente.

#### ***11.16 Cumplimiento de Instrucciones de la Inspección Fiscal***

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal, a través del Libro de Explotación u otros medios análogos, en relación con las obligaciones asumidas por la Concesionaria de acuerdo a las BALI.

#### ***11.17 Obligación a Garantía de la Privacidad de la Información***

El Concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto de la información que se genere a partir del proceso de cobro de tarifas, en conformidad al ordenamiento jurídico vigente, ley 19.628 “Sobre Protección de la Vida Privada” y sus modificaciones.

## **12. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

### ***12.1 Responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales - Puchuncaví S.A.***

La Concesionaria adoptará, durante la duración de la concesión, las medidas para evitar daños a terceros y al personal que trabaja en la obra. Igualmente, tomará las precauciones para evitar daños a la propiedad de terceros y al medio ambiente durante la concesión de la obra.

La Concesionaria responderá frente al MOP, a los usuarios y/o a terceros, por los daños o perjuicios que éstos sufran con motivo de la ejecución, conservación o explotación de la obra pública fiscal, en la medida que tales daños sean imputables a culpa o negligencia de la Concesionaria y ello haya sido así declarado por sentencia judicial ejecutoriada.

### ***12.2 Seguros por Daños a Terceros***

El numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación obliga a la Concesionaria a contratar pólizas de seguro de responsabilidad civil para cubrir los daños que sufran terceros con motivo de la ejecución, conservación o explotación de la obra pública, los que se harán efectivos una vez establecida por sentencia judicial ejecutoriada la responsabilidad de la Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria informará al usuario su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde ocurrido el daño, indicándole el procedimiento para la tramitación del seguro por daños a terceros.

La Concesionaria ha contratado los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el contrato de concesión y debe mantenerlos vigentes, conforme a lo indicado en las Bases de Licitación.

### ***12.3 Seguros por Daños por Causa de Catástrofes***

La Concesionaria mantendrá vigentes durante todo el período de la concesión los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión en el numeral 1.8.16 de las BALI.

### ***12.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente***

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

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

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

La Concesionaria, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar ningún tipo de residuo en el área de concesión.

## **TITULO IV**

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

#### **13. INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION**

##### ***13.1 Inspector Fiscal***

La obra en concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, designado por la DGC para representar al Ministerio de Obras Públicas, y que está encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

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

##### ***13.2 Fiscalización del Contrato de Concesión***

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

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

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

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

## **14. CONTROL DEL CONTRATO**

### ***14.1 Obligaciones del Inspector Fiscal***

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Concesionaria.
- Fiscalizar el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios, conforme al art. 1.9.2.1 de las BALI.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Fiscalizar el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las BALI.
- Controlar la correcta aplicación de este RSO.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Concesionaria.

### ***14.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra***

La Inspección Fiscal podrá solicitar 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 de la concesión, con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto de la concesión como de las instalaciones anexas.

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

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- Estándares técnicos y exigencias definidas para la conservación de pavimentos, sistema de iluminación, elementos de seguridad, puentes y estructuras, sistema de drenaje y saneamiento, paisajismo y espacios públicos, y todos los elementos que forman parte del área de la concesión.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y conservación rutinarias, periódicas y diferidas, con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar y unidades de medida definida.

### ***14.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo***

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

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

### ***14.4 Cumplimiento de la Aplicación 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 las tarifas que se apliquen correspondan a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que, en ningún caso, se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.

### ***14.5 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.

### ***14.6 Cumplimiento de Entrega de Información***

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

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

Si la información recibida 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 BALI.

La Concesionaria 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 de la Concesionaria en cualquiera de las localidades donde ésta 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, mecanismos digitales, 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.

#### ***14.7 Proposición de Aplicación de Multas***

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan, con arreglo a lo dispuesto en las Bases de Licitación, en la Ley de Concesiones y en el Reglamento de la misma.

## **TITULO V**

### **ESTANDARES DE SERVICIO REGULADOS POR NIVELES DE SERVICIO**

#### **15. ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA**

La Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales - Puchuncaví S.A. deberá mantener en todo momento los estándares de servicio exigidos en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo 5.

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

Servicios Básicos:

- Pavimentos
- Elementos de Señalización, Demarcación y Seguridad Vial
- Sistema de Iluminación
- Área de Concesión (Limpieza, Cercos y otros)
- Sistema de Drenaje y Saneamiento
- Puentes y Estructuras
- Obras de Paisajismo
- Obras Anexas (Punto de Cobro, CCTV y otros)
- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Elementos.

Servicios Especiales Obligatorios:

- Funcionamiento y Operación del Área de Atención de Emergencias Provisional
- Servicio de Asistencia en Ruta
- Servicio de Atención a Usuarios
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación

#### **15.1 *Mantenición de los Estándares de Servicio***

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio regulados por niveles de servicio exigidos, para lo cual realizará las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación Periódica

- Conservación Diferida
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas
- Otras Reparaciones.

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

## **TITULO VI**

### **DE LAS INSTALACIONES Y SU OPERACIÓN**

#### **16. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS**

##### **16.1 Sistema de Cobro de Tarifas**

El Sistema de Cobro de Peaje que dispone la Sociedad Concesionaria es de un Sistema de Peaje Electrónico de Cobro Mixto (Telepeaje Interoperable y Manual). La primera modalidad de flujo libre (Free Flow) consiste en que un vehículo que realiza el paso por un Punto de Cobro no tiene la necesidad de detenerse ni disminuir su velocidad, de tal manera que a través de una antena se detecte el dispositivo denominado TAG o Transponder instalado en el vehículo, realizando la clasificación y comprobación de la información recibida, efectuándose la transacción para que posteriormente se efectúe el cobro del peaje al usuario. Asimismo, podrán circular por los Puntos de Cobro los vehículos sin TAG, que operen bajo el Sistema de Cobro Complementario para Usuarios Poco Frecuentes, esto es, con Pase Diario.

Adicionalmente, a los costados de cada Punto de Cobro, y para cada sentido de tránsito, operan casetas de cobro manual, destinadas para aquellos usuarios que requieran hacer el pago de las tarifas de peaje de forma manual, sin el uso del TAG.

##### **16.2 De los Puntos de Cobro**

Los Puntos de Cobro estarán emplazados en dos ubicaciones de la concesión; el primer Punto de Cobro se localiza en el Km 6,5 de la Ruta F-20, Comuna de Nogales, y el segundo Punto de Cobro se localiza en el Km 28,3 de la Ruta F-20, Comuna de Puchuncaví (ver Anexo N°8).

Para el Sistema Free Flow, en caso de detectarse el paso de un vehículo sin TAG; con un dispositivo no homologado, esto es, que no cumple con la normativa técnica; con TAG inhabilitado; con TAG que no corresponda a la categoría del vehículo portador; con TAG asociado a una placa patente que no corresponda al vehículo portador, en primera instancia debe ser clasificado como "Posible Infractor" hasta que se cumplan las condiciones para ser considerado "Infractor", esto es no regularizar los tránsitos mediante el uso de los medios de pago para Usuarios Poco Frecuentes.

Respecto a las casetas de cobro manual, en las pistas de cobro tendrán un semáforo ubicado en la marquesina para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará pista fuera de servicio y el color verde pista en servicio. También se podrá reemplazar el semáforo por paneles aspa-flecha, en que el aspa de color rojo indicará vía cerrada, mientras que la flecha en verde indicará vía habilitada.

El Sistema de Peaje Electrónico de Cobro Mixto (Telepeaje Interoperable y Manual) funcionará en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año, salvo autorización o instrucción expresa del MOP u otra autoridad competente. Su principal función es efectuar el correspondiente registro para el cobro de peaje, a través de sistemas que permiten su registro, realizando una clasificación del vehículo y generando información relativa a los tránsitos.

La administración de los Puntos de Cobro se llevará a cabo a través de un centro de procesamiento de datos, que tiene como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todos los pódicos. En este centro se almacena toda la información relevante que se genera en los puntos de cobro en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación, de tránsito y de mantención del sistema.

### **16.3 De las Tarifas.**

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

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

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

Las tarifas de los peajes se revisarán según lo indicado en el numeral 1.14.9 c) de las BALI. La Concesionaria, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá haberlas publicado en un medio de prensa escrito de circulación nacional y otro de circulación en la región del proyecto, con 15 días de anticipación.

### **16.4 Del Pago de Peaje Manual**

Para el sistema de cobro manual, se dispone de los siguientes mecanismos de pago:

- el pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará derecho al usuario a cruzar las cabinas de cobro manual y continuar el viaje en el sentido del tránsito.
- La Concesionaria en forma excepcional podrá aceptar el pago del peaje con moneda extranjera, dólar norteamericano, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en las oficinas del Edificio de Administración y Control de la Concesionaria, en caso de ser necesario entregar vuelto, se dará en moneda nacional.
- También podrá disponer otros medios de pagos electrónicos, con tarjetas de crédito o débito.
- La Concesionaria entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, la hora y fecha, el tipo de vehículo, y la tarifa pagada.

### **16.5 Del Cobro de Peajes con Televisión**

Para el sistema Free Flow, la Concesionaria ofrecerá distintos canales al usuario para los efectos del pago de las cuentas de cobro de tarifas. Para ello, podrá tener convenios con instituciones, incluyendo bancos, administradoras de tarjetas de crédito, empresas de servicio de pago, entre otros, para que el usuario o dueño del vehículo pueda efectuar allí el pago de tarifas cobradas.

La información respecto de los medios y lugares de pago se encuentra disponible a través de los distintos Canales de Atención de Usuarios, así como también, a través de la cuenta respectiva del usuario o dueño del vehículo.

La Concesionaria enviará el documento de cobro a todos los usuarios, mensual, de acuerdo con las normas e interpretaciones del Servicio de Impuestos Internos (SII). Dichos documentos podrán ser utilizados como medios de prueba para el control del cumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones, cobro judicial de las tarifas de peaje no pagadas.

Además, la Concesionaria puede establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas del Edificio de Administración y Control de la Concesionaria o en otros medios que al efecto disponga ésta.

### **16.6 Del Cobro de Peajes para Usuarios Poco Frecuentes**

La Concesionaria dispone de un sistema de cobro alternativo denominado “Pase Diario” que dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes, a transitar cuantas veces quieran durante un día calendario por los Puntos de Cobro exclusivamente de esta Concesión y en cualquier sentido de tránsito. Todo lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 2.2.3.3.2 de las BALI. En todo caso, el Pase Diario deberá contar con una holgura de 1 hora antes y 1 hora después de la fecha de circulación para la cual se adquirió, es decir, a contar de las 23:00 horas del día anterior y hasta las 01:00 del día siguiente, en concreto, tendrá una vigencia de 26 horas.

Para los Usuarios Poco Frecuentes, el cobro del Pase Diario, el plazo máximo para efectuar el pago del sistema complementario correspondiente será de 30 días contados antes de la fecha del tránsito y hasta 20 días después de realizado el tránsito. Una vez vencido dicho plazo sin que el usuario hubiera efectuado el pago correspondiente quedará calificado como infractor y la Concesionaria deberá realizar la correspondiente denuncia por infracción al artículo 114 de la Ley de Tránsito.

La Concesionaria dispone para el usuario el pago del Pase Diario en las Oficinas Comerciales y en sitio web de la Concesionaria. Asimismo, el usuario podrá ingresar al Portal de Cobro Unificado del Sistema Interoperable de Telepeaje ([www.pasastesintag.cl](http://www.pasastesintag.cl)), para consultar por los cobros respectivos.

La cantidad máxima de Pases Diarios que podrán adquirir los usuarios será de 15 unidades por placa patente, para un período correspondiente a un año calendario, es decir, desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, incluyendo ambos días

El referido Pase Diario es de exclusivo uso para el área vial de la Concesión, no siendo válido para transitar en otras concesiones con sistemas electrónicos de cobro de peaje. A su vez, el Pase Diario Interoperable (PDUI) no tiene validez en esta Concesión.

### ***16.7 Vehículos que Pagan Peaje***

Todos los vehículos que crucen los Puntos de Cobro deberán pagar la tarifa correspondiente, excluyendo vehículos de emergencia, tales como vehículos de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, de los Cuerpos de Bomberos, de las brigadas forestales de la Corporación Nacional Forestal, de las Fuerzas Armadas y las ambulancias de las instituciones fiscales o de los establecimientos particulares que tengan el respectivo permiso otorgado por la autoridad competente,, cuando se encuentren cubriendo una situación de emergencia. Las únicas excepciones son las establecidas en el art. 11 de la Ley de Concesiones.

Para el caso de los vehículos de las Fuerzas Armadas sólo estarán exentos del pago de peaje cuando se hubiese declarado estado de excepción constitucional de catástrofe, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley de Concesiones.

Se presume que estos vehículos se encuentran atendiendo una situación de emergencia cuando se trasladen con balizas o sirenas encendidas, en el marco de un procedimiento y conforme a las normas institucionales que les permitan utilizar dichos sistemas de alerta y sonido, según lo señalado en el Capítulo 6 del presente RSO.

Los vehículos de Transporte Especial también pagarán la tarifa correspondiente, aun cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente. Se entiende por Transporte Especial los vehículos sobredimensionados o con sobrepeso.

### ***16.8 Infractores al Pago de la Tarifa***

Con la finalidad de retener y recopilar la información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá utilizar fotografías, equipos de videos o cualquier otro medio

técnico que haya sido previamente aprobado por el MOP.

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

### **16.9 Reembolsos de los Usuarios**

En la eventualidad que se produzca un cobro de tarifas superior al permitido, el monto cobrado en exceso deberá ser reembolsado por la Concesionaria al titular del contrato TAG, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la detección del hecho. La restitución o reembolso se realizará a través de dinero efectivo o mediante el abono en la siguiente cuenta de cobro de tarifas, a elección del usuario. Todo ello es sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el usuario ante los organismos y tribunales competentes.

#### **16.10 Cobros por Morosidad**

La Concesionaria llevará el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentren vencidas a 30, 60 y 90 días, y el total adeudado. La Concesionaria podrá realizar la cobranza extrajudicial por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente por la Comisión para el Mercado Financiero, sea directamente o a través de una empresa de cobranza a la cual se le proporcionarán todos los antecedentes necesarios para proceder al cobro de las deudas impagas y los gastos de cobranza.

#### **16.11 Inhabilitación del Televía por No Pago de Tarifas**

La Concesionaria queda facultada, en el caso de que algún usuario de TAG incumpla el pago oportuno de la cuenta mensual, en al menos dos oportunidades consecutivas, para dar aviso por carta certificada y por otros medios disponibles, tales como correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, de la inhabilitación del TAG al domicilio del moroso, e iniciar el cobro judicial por evasión de pago de peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas sobre el saldo insoluto. El Usuario moroso deberá regularizar su situación y pagar lo adeudado en concepto de tarifa o peaje, a la Concesionaria.

#### **16.12 Medios de Prueba para el Control de Incumplimiento de Pagos Tarifarios**

La administración de los Puntos de Cobro de la Concesionaria se llevará a cabo en las Oficinas de Administración y Control ubicadas en el km 6,5 de la Ruta F-20, Comuna de Nogales, y tendrá como finalidad recoger, procesar y emitir los informes sobre la operación de los Puntos de Cobro.

En este lugar se almacenará toda la información relevante que se genere en los Puntos de Cobro en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, recaudación, tránsito y mantención del sistema.

El Concesionario ha instalado en el Punto de Cobro equipos que por medio de imágenes permiten detectar el paso de todos los vehículos que pasen por dicho punto. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos (imágenes que se remiten exclusivamente al área de la placa-patente del vehículo e indican ubicación, fecha, hora, sentido del tránsito, etc.), podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, como respaldo en caso de falla del sistema principal, o como respaldo del cobro mediante Pase Diario.

El software que se utilice en los Puntos de Cobro, cabinas manuales, debe ser capaz de detectar

discrepancias, violaciones y otras anomalías, lo que quedará registrado y será informado al personal de las cabinas manuales mediante señales sonoras. El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de vehículos que pasaron por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador.

Los Puntos de Cobro contarán con una unidad de respaldo para el suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministros.

## **17. DE LAS PLAZAS DE PESAJE**

### ***17.1 Información de Existencia de Plaza de Pesaje Móvil***

La concesionaria, con la debida antelación y mediante la señalización correspondiente, informará al usuario de la existencia de la plaza de pesaje móvil, indicando la distancia a la que se encuentra y los vehículos que deben ingresar a ella.

La plaza de pesaje móvil cuenta con las señales adecuadas para informar al usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

### ***17.2 Normativa Respecto a los Límites Máximos por Eje***

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecidos en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se establecieron, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada por las autoridades públicas competentes conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

### ***17.3 Control de Peso***

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

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

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique la concesionaria, sin responsabilidad de esta última y sin que de ello pueda generarse obligación de cuidado o deber alguno a favor de terceros. Por el contrario, la concesionaria podrá cobrar al transportista, al dueño de la carga o a quien se presente a reclamarla o invoque derechos sobre ella, los gastos que ha generado el almacenamiento o traslado de la carga.

### ***17.4 Pago de Permiso de Circulación por Sobre peso o Dimensiones Máximas***

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobre peso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión. Dichos montos serán calculados anualmente por la Dirección de Vialidad, e informados al Inspector Fiscal del Contrato de Concesión.

### **17.5 Custodia del Exceso de Carga**

Dentro del área de concesión no existen sectores destinados a la custodia del exceso de carga determinado luego de efectuar el control de peso. Por lo tanto, el usuario respectivo estará obligado a retirar desde la faja fiscal -a su entero cargo, costo y responsabilidad- toda carga en exceso que no se encuentre autorizada para circular por la concesión, de conformidad a la legislación vigente.

### **17.6 Infracciones a la Normativa de Peso**

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la citación respectiva al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje móviles, un Inspector Vialidad podrá fiscalizar el tránsito de vehículos pesados.
- La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

## **18. AREAS DE ATENCION DE EMERGENCIAS**

De conformidad a lo señalado en el numeral 2.3.3.1 de las BALI, la Concesionaria dispone de una zona destinada al Área provisional de Atención de Emergencias, ubicada al costado norte de la Ruta F-20, en el km 6,5 aproximadamente, Comuna de Nogales. En este sector, la Concesionaria dispone del siguiente equipamiento:

- Un vehículo de remolque que permite el traslado de vehículos livianos y motocicletas.
- Un camión grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, Wheel-Lift (levante de ruedas) con capacidad máxima de 20 toneladas y Huinche Hidráulico para 20 toneladas
- Un vehículo encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, debiendo destinarse a patrullaje permanente en la concesión, con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en la calzada o berma del camino, generando condiciones de riesgo de accidentes.

Los vehículos señalados anteriormente, son de colores vistosos que los identifican con la Sociedad Concesionaria, y disponen de un sistema de comunicación con su base, Carabineros, Bomberos y Centros Asistenciales.

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

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

## **19. CENTRO DE CONTROL**

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por la Concesionaria a través del Centro de Control, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año, y la Oficina Comercial que funciona de lunes a viernes en horario de 8:30 hrs a 18:00 hrs, y los sábados de 8:30 hrs a 14:00 hrs.

El número telefónico del Centro de Control y Oficina Comercial, se entregan en el Anexo N°3 de este RSO y también serán dados a conocer a través de anuncios ubicados en distintos puntos del área de concesión.

El Centro de Control se ubica en el Edificio de Administración y Control de la Concesionaria, junto al Punto de Cobro, ubicada en el Km 6,5 de la ruta y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencia (Teléfonos SOS).
- Opera la central telefónica de atención al usuario.
- Opera equipo de comunicación para el funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación con los sistemas de seguridad y asistencia de la ruta.
- Opera los otros elementos de que dispone para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión, como el circuito cerrado de televisión.

## 20. ÁREAS DE PAISAJISMO

El mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo, se realizará tomando como referencia el Manual de manejo de áreas verdes y paisajismo para proyectos y obras concesionadas, que considera lo siguiente:

- Riego de las especies: Contempla las labores de riego de los distintos sectores con proyecto de paisajismo, en la frecuencia necesaria que permita mantener la humectación de las especies.
- Poda de árboles y arbustos: dependiendo de cada ejemplar, se realizará una poda de manera anual, contemplando un diagnóstico previo de la necesidad de cada ejemplar, evaluando los riesgos en su aplicación.
- Reposición de ejemplares: Se restituirán los árboles, arbustos y todas las especies que consideró el proyecto aprobado, que por circunstancias diferentes se hayan estropeado, secado o aquellos que tienen dificultades en su desarrollo, debido a que no se han adaptado a las condiciones del lugar. En caso de ser necesaria la reposición, los nuevos ejemplares deberán ser de la misma de especies y tener una altura similar al anterior al momento de detectar su destrucción o muerte.
- Resiembra y/o replante: Esta actividad está contemplada en aquellas zonas de especies tipo cubresuelo que se hayan dañado o que se aprecie la necesidad de resiembra, se debe realizar con una previa preparación del suelo y preferentemente en la estación de otoño, aprovechando las lluvias y las condiciones favorables para el enraizamiento.
- Fertilización: El plan de mantenimiento de áreas verdes considera efectuar fertilizaciones durante el año, con el fin de mejorar la aireación y la permeabilidad del suelo, fortaleciendo el desarrollo de las diferentes especies que conforman las áreas verdes.
- Control de malezas: Se realizará el control de las malezas mediante roce mecánico y con aplicación de herbicidas debidamente autorizados por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y por el Instituto de Salud Pública (ISP)
- Control fitosanitario: Una vez al año o cuando se detecte la presencia de alguna plaga o enfermedad en alguna(s) especie(s) se realizará el control fitosanitario, para determinar las medidas de control con el producto preciso en las dosis correctas. Se considerará la utilización de Biopesticidas o Biopreparados certificados por la autoridad competente.
- Manejo de elementos de carácter árido: Sólo en caso de utiliza elementos tales como, piedras de colores, arenas de colores, elementos texturales o granulometría visual, tanto en áreas verdes como en taludes, se debe realizar un plan de mantención periódico que se incorpore en el Plan de Conservación de Obra establecido en las bases de licitación, que logre mantener los colores, textura y calidad.

## TITULO VII

### DEL TRÁNSITO Y LA SEGURIDAD EN LA CONCESIÓN

#### 21. DEL TRANSITO

##### ***21.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito***

La Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales - Puchuncaví S.A. procurará mantener en las vías de la concesión 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 tales circunstancias.

En el caso de tratarse de trabajos programados, se procederá de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10.6 de las BALI.

En todos los casos, la concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun 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.

La Concesionaria recurrirá a Carabineros de Chile y 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.

La concesionaria 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.

## **22. DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS**

### ***22.1 Autoridad Competente***

El resguardo de la seguridad y el orden público en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de la Ley de Tránsito, la prevención y represión de delitos, faltas e infracciones legales, reglamentarias y /o administrativas, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias y accidentes, serán ejercidas por Carabineros de Chile, en su calidad de autoridad competente.

Transitoriamente y antes de la llegada del personal de Carabineros, la Concesionaria podrá adoptar las medidas preventivas razonables que estén a su alcance y que sean necesarias para el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según sea el caso, las denuncias relacionadas con la vulneración de la seguridad pública ante Carabineros.

En caso de que un usuario provoque daños de consideración a la obra, la Concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la demanda ante los tribunales competentes.

### ***22.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos***

La concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros.

## **23. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES**

### **23.1 Etapas a Seguir en Caso de Accidentes**

La concesionaria mantendrá la implementación necesaria para poder reaccionar, en forma rápida y oportuna, frente a los diferentes accidentes que se produzcan en la obra. Lo anterior tendrá por objeto tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto, a fin de proporcionar primeros auxilios, asistencia mecánica y de solicitar la concurrencia de Carabineros, de Bomberos y de los servicios de ambulancias. Todo ello, de acuerdo con las exigencias del Contrato de Concesión.

La asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada considera las siguientes etapas:

- Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros).
- Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.
- Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido inmediatamente informado(s) del accidente.
- Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica.
- Disponer de equipos y maquinaria para despejar las posibles vías afectadas en el más breve plazo –una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde.
- En caso de siniestro, asegurarse que sean avisadas las compañías de seguros con quienes se mantengan los seguros a que se refieren los artículos 1.8.15 y 1.8.16 de las presentes Bases de Licitación.
- De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos.
- Registrar el accidente en un formulario previamente definido.
- Dar aviso a la gerencia del concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.

### **23.2 Del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias**

La Concesionaria dispondrá de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, conteniendo contingencias programadas, contingencias estacionales y contingencias no previstas, el cual complementa lo estipulado en el presente RSO, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como vehículos de vigilancia, equipos especiales, etc.
- Recursos humanos, tales como personal técnico, personal de asistencias, personal de señalización, etc.

- Medios electrónicos, tales como equipos de comunicación, balizas, sirenas, iluminación, etc.

La Concesionaria actuará sin demora ante las emergencias producidas por caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o por cualquier otra situación que no admita espera, adoptando en tales casos todas aquellas medidas razonables que se encuentren a su alcance.

## **24. DE LA SEGURIDAD VIAL**

### **24.1 Servicio de Asistencia en la Ruta**

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia en la ruta que consiste en la utilización de un vehículo de patrullaje especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia, dos extintores adicionales, entre otros equipamientos. Este vehículo será manejado por personal preparado para esta función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas.

La Concesionaria dispondrá de los recursos exigidos por el MOP para efectuar patrullajes preventivos en la concesión y acudir a los llamados de los usuarios que requieran asistencia en la misma, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente mayor sea necesario disponer de los medios con que cuenta el servicio de asistencia, detallados en el Capítulo 18 del presente RSO.

Asimismo, este servicio será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la concesión de manera tal de poder identificar elementos o tramos con mayor ocurrencia de accidentes.

La Seguridad Vial del contrato en concesión, se regirá por los siguientes instructivos:

- Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias Vigente.
- Plan de Gestión de Tráfico Vigente.
- Plan de Desvíos según normativa vigente (Manual de Señalización de Tránsito, Vigente)
- Plan de Emergencias por desastres naturales (Manual de Carreteras Vigente, Volumen 7).

### **24.2 De los Elementos de Seguridad**

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia (SOS) dispuestos en 7 puntos de la concesión, indicados en el Anexo 7 del presente RSO. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesionaria.

### **24.3 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra**

La Concesionaria no permitirá el uso anormal de la obra concesionada, en especial, la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo, motociclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva del Ministerio de Obras Públicas. En caso de detectar la ocurrencia de alguna de las actividades señaladas, dará aviso a Carabineros de Chile que cuenta con las facultades legales para el retiro de las personas o vehículos involucrados.

### **24.4 Transporte de Sustancias Peligrosas**

La Concesionaria velará para que el transporte de cargas peligrosas se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y se dé cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la Concesionaria podrá denunciar el hecho a Carabineros para que se impida la circulación de este tipo de transporte.

Es importante destacar lo instruido en la NCh2190 referente a los distintivos de identificación que se deben emplear en el transporte de Sustancias Peligrosas y de identificación de los riesgos asociados

a las mismas.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

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

Los daños que se produzcan en la concesión o el área aledaña, por accidentes o contingencias con sustancias peligrosas, que no sean atribuibles a la Concesionaria, serán responsabilidad del transportista, de acuerdo al DS 298/1995, y asociado a multas de tránsito por el mismo concepto, sin perjuicio de las demás disposiciones de la ley.

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

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad legal por haber infringido las normas legales y reglamentarias respectivas.

## **24.5 Señales**

La Concesionaria instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales camineras necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y para la seguridad de los usuarios. La Concesionaria deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente de la Ley del Tránsito, 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 que deban instalarse en la vía.

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

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

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

#### ***24.6 Despeje y Limpieza de Área de Trabajos***

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

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA

Emplazamiento del Proyecto: Región de Valparaíso, Provincias de Quillota y Valparaíso, Comunas de Nogales y Puchuncaví



## ANEXO N° 2

### NOMBRE DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

Nombre de la concesión: “**Relicitación Concesión Camino Nogales - Puchuncaví**”

Rut: 76.449.868-2

Razón social: Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales Puchuncaví S.A.

- Ubicación : **Ver Anexo N°1**
- Comunas que atraviesa:
  - Nogales
  - Puchuncaví
- Servicios Básicos y Especiales Obligatorios: Se contemplan; servicios básicos de conservación, mantenimiento y operación; servicios especiales obligatorios tales como sistemas de patrullaje y asistencia al usuario, grúa para el retiro de vehículos livianos y camiones, Centro de Control para atención a usuarios las 24 horas, funcionamiento y operación del Área de Atención de Emergencias Provisional, servicios de atención a usuarios como Oficina Comercial, página web, citofonía de emergencia y libro de reclamos.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.

|                           |                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------|
| Nombre Concesión          | Relicitación Concesión Camino Nogales–Puchuncaví |
| N° de Ruta                | F – 20                                           |
| Región                    | Valparaíso                                       |
| Provincias                | Quillota – Valparaíso                            |
| Sentido                   | Este – Oeste                                     |
| Longitud                  | 32.210 Km                                        |
| Km. Inicial               | 0.765                                            |
| Km. Final                 | 32,975                                           |
| Tipo de pavimento         | Asfáltico                                        |
| Espesor carpeta de rodado | Variable                                         |
| Sector de cuesta          | De Km 7.114 a Km 17.106                          |
| Zona de doble calzada     | De km 1 a km 3,1                                 |
|                           | De km 6,1 a km 10,8                              |
|                           | De km 16,5 a km 32,975                           |
| Zona bidireccional        | De km 3,1 a km 6,1                               |
|                           | De km 14,0 a km 16,5                             |
| Zona de tres pistas       | De Km 10,8 a Km 14,0                             |
| Ancho de pistas           | 3.5 m                                            |
| Ancho de bermas           | Existen de 1.0 m a 2.1 m                         |
| Número de Puntos de Cobro | 2                                                |
| Número de puentes         | 3                                                |
| Pasos superiores          | 4                                                |

|            |   |
|------------|---|
| Enlaces    | 4 |
| Atraviesos | 2 |
| Pasarelas  | 6 |

## ANEXO N° 3

### INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

#### TELEFONOS:

32 244 8900 (Emergencias) ó 600 006 2005 (Call Center Atención de Usuarios)

#### LOCALIZACION DE OFICINAS EN LA CONCESIÓN:

| Ofici<br>na<br>N° | Kilometraje                 | Orienta<br>ción | R<br>ut<br>a     | Com<br>una  |
|-------------------|-----------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| 1                 | 6,5<br>aproximadame<br>nte. | Norte           | F<br>-<br>2<br>0 | Nog<br>ales |

#### DIRECCION POSTAL:

Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes, Santiago

## **ANEXO N° 4**

### **ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA**

#### **GERENTE GENERAL**

Apellidos: Facuse Meléndez

Nombres: Juan

Teléfono: 22 871 8500

#### **DIRECTOR DE OPERACIONES**

Apellidos: Granzotti

Nombres: Elvis

Teléfono: 22 871 8500

#### **JEFE DE ADMINSTRACION Y FINANZAS**

Apellidos: Bustamante Morales

Nombres: Katherine

Teléfono: 22 871 8500

#### **JEFE DE SISTEMAS**

Apellidos: Pacheco

Nombres: Raúl

Teléfono: 32 244 8905

#### **JEFE DE OPERACIONES**

Apellidos: Tapia Rivera

Nombres: Ariel

Teléfono: 32 244 8904

#### **JEFE COMERCIAL**

Apellidos: Arriagada López

Nombres: Ariel

Teléfono: 32 244 8901

## ANEXO N° 5

### DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

#### PAVIMENTOS

Durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá conservar el estado de los pavimentos de las calzadas preexistentes en el Área de Concesión, conforme a las exigencias establecidas en las BALI, de acuerdo a la siguiente tabla:

| E <sub>i</sub> | Exigencias                                                   |                                               | Consideraciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1             | IRI promedio en pista                                        | 3,5 m/km máximo                               | En la medición del IRI promedio se excluyen los sectores de puentes y cruces desnivelados.<br>Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E2             | IRI puntual en pista                                         | 4,0 m/km máximo                               | Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E3             | Agrietamiento en pista de pavimento flexible                 | 10% máximo                                    | Se consideran las grietas y fisuras de todo tipo descritas en el apartado 1 Fisuras y Grietas de la sección Deterioros de Pavimentos Flexibles del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7, salvo aquellas con sello íntegro y bien adherido, sin saltaduras ni surgencia de finos desde la base. El área de grietas lineales será el resultado de multiplicar su largo por 0,5 m. El área de grietas no lineales (piel de cocodrilo, en bloque, de borde) será la del cuadrilátero que circunscribe el deterioro. El valor del agrietamiento se determinará como porcentaje sobre el área total de superficie asfáltica por pista para el hectómetro fijo.<br><br>Cuando se trate de una grieta longitudinal que se desarrolla predominantemente entre dos pistas se le considerará, para efectos de su cuantificación, como perteneciente a una de dichas pistas. |
| E4             | Ahuellamiento por huella en pista de pavimento flexible      | 10 mm máximo                                  | Se considera el ahuellamiento descrito en la sección 2.4 Ahuellamiento de la sección Deterioros de pavimentos flexibles del Catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MC-V7.<br>Se medirá el ahuellamiento en cada huella de cada pista, en milímetros con aproximación al entero.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E5             | Baches cerrados en pista de pavimento flexible               | Máximo 30 m <sup>2</sup> /cada 200 m lineales | Baches cerrados se considera a todos los sectores del pavimento que hayan sido reparados, por cualquier motivo, con longitudes menores a 200 m. Para cada bache cerrado, se circunscribirá un rectángulo y se medirá sus lados con cinta métrica, para el cálculo de su superficie. La suma de la totalidad de las superficies de los baches cerrados, por cada 200 m - pista, no deberá superar los 30 m <sup>2</sup> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E6             | Ondulaciones en pavimento flexible                           | 30 mm máximo                                  | Se considerará ondulaciones las deformaciones del pavimento descritas en el apartado 2.9 de la sección Deterioros en Pavimentos Flexibles del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E7             | Número de losas agrietadas en pista de pavimento de hormigón | 15% máximo por pista                          | Se considerará agrietada cualquier losa que presente, al menos, una de las grietas descritas en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 de la sección Deterioros en Pavimentos Rígidos del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7.<br>No más de un 15% de las losas en pista, podrán presentar grietas angostas de cualquier tipo.<br>No se aceptarán grietas medias ni anchas, sean éstas del tipo longitudinales, transversales, oblicuas o esquinas.<br>No se aceptarán reparaciones en asfalto y para el caso de reparaciones en hormigón, sólo se aceptarán reparaciones por losas completas.                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E8  | Escalonamiento de juntas y grietas en pista de pavimento de hormigón | 5 mm máximo                   | Se considerará que existe escalonamiento cuando se presente el fenómeno descrito en el apartado 4.2 de la sección Deterioros en Pavimentos Rígidos del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7.<br>Debe cumplirse en cada una de las losas del hectómetro fijo, salvo en puentes donde no se exige.                                                                                                                          |
| E9  | Fricción por pista                                                   | Según Tabla 5.408.303 B MC-V5 | La fricción (Resistencia al Deslizamiento Característica o SFC50) es una característica de la superficie de la calzada independiente del tipo de pavimento.<br>La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud de la vía, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole. |
| E10 | Macrotextura                                                         | Según Tabla 5.408.303 A MC-V5 | La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud de la vía, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole.                                                                                                                                                                |
| E11 | Baches cerrados en pista de hormigón                                 | No hay                        | No se aceptarán reparaciones o bacheos en asfalto y para el caso de reparaciones en hormigón, sólo se aceptarán reparaciones por losas completas.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E12 | Separación de berma                                                  | 10 mm máximo                  | Se entenderá como separación de berma el fenómeno descrito en el apartado 4.4 de la sección Deterioros en Pavimentos Rígidos del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7. Si la separación está sellada, con el sello íntegro y totalmente adherido, se considerará sin separación.                                                                                                                                          |
| E13 | Descenso de berma                                                    | 10 mm máximo                  | El descenso de berma es la diferencia de altura entre el borde de la calzada y la berma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E14 | Desnivel de berma                                                    | 30 mm máximo                  | El desnivel de berma es la diferencia de altura entre el borde externo de la berma y el sobre ancho de plataforma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E15 | Escalonamiento en veredas o pasillos                                 | 20 mm máximo                  | Los desniveles tipo escalón no deberán superar los 20 mm en cualquier dirección de la vereda o pasillo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E16 | Áreas con pérdida de material en veredas o pasillos                  | 25 cm <sup>2</sup> máximo     | Áreas con pérdida de material o saltaduras no deben ser mayores a 25 cm <sup>2</sup> por paño o losa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E17 | Nº de trozos en veredas o pasillos                                   | 2 máximo                      | No deberá haber más de dos trozos por paño o losa, los trozos se forman a partir de las grietas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E18 | Depresión o levantamiento en veredas o pasillos                      | 80 mm/cada 3 m máximo         | Las depresiones o levantamientos no deberán ser mayores a 80 mm en 3 m de largo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E19 | Ancho de grietas en veredas o pasillos                               | 6 mm máximo                   | El ancho máximo de grietas no debe superar los 6 mm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E20 | Ancho de juntas en veredas o pasillos                                | 20 mm máximo                  | El ancho máximo de juntas no debe superar los 20 mm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E21 | Baches abiertos                                                      | Ninguno                       | No se permiten baches abiertos en calzadas y/o bermas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## ILUMINACION

Durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá conservar la iluminación preexistente en el Área de Concesión conforme a las exigencias establecidas en las presentes Bases de Licitación.

a) La Sociedad Concesionaria deberá proveer y mantener en buen estado todos los elementos que sean parte de la iluminación del Área de Concesión como: postaciones, luminarias, circuitos eléctricos, tableros de distribución y conexión de alumbrado, entre otros. Estos elementos deberán estar siempre presentes en su ubicación original, limpios, derechos, sin deformaciones, íntegros, funcionales y operativos.

b) Los postes no deberán sostener publicidad.

## SEÑALIZACIÓN

Durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria será la única responsable de conservar los elementos de seguridad preexistentes en el Área de Concesión. Dichos elementos corresponden a: la señalización vertical, la demarcación plana y elevada, los sistemas de contención y los sistemas de citofonía de emergencias existentes.

a) Integridad y funcionalidad de la señalización vertical

Se consideran dentro de la señalización vertical todas las señales verticales reglamentarias, de advertencia de peligro e informativas, incluyendo escudos, balizas y elementos de apoyo, tales como, delineadores, hitos de advertencia y segregadores de flujo. La Sociedad Concesionaria será la única responsable de mantener la integridad y funcionalidad de la señalización vertical preexistente en el Área de Concesión, durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación

| E <sub>i</sub> | Exigencias     |                                       | Consideraciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|----------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1             | Deterioro      | 5% máximo del área total de la señal  | Las señales verticales y sus elementos de apoyo no deben tener ampollas, fisuras, escamas, desgaste, erosión, ni zonas oxidadas o vandalizadas ni pérdida de color o tono por envejecimiento o suciedad.<br>La placa de las señales no debe tener dobleces, torceduras o abolladuras.<br>Los elementos de sujeción de la señalización vertical deben estar presentes, íntegros, firmes y en buen estado.                                                         |
| E2             | Retroreflexión | Según tabla 6.302.305 A y B, Vol 6 MC | Para señales verticales nuevas y todos sus elementos, tales como fondo, caracteres, orlas, símbolos, leyenda, pictogramas, entre otros, deberán cumplir con los niveles mínimos de retroreflexión para cada color de acuerdo a lo señalado en la tabla 6.302.305.A del Manual de Carreteras, Volumen 6. Para señales en uso se deberá cumplir en todo momento con la retroreflexión mínima indicada en la tabla 6.302.305.B del Manual de Carreteras, Volumen 6. |
| E3             | Funcionalidad  | Funcional                             | Las señales verticales se encuentran presente de acuerdo a la posición registrada en el SIG y son inequívocamente legibles por un conductor que se desplace a la velocidad máxima permitida.                                                                                                                                                                                                                                                                     |

b) Integridad y funcionalidad de las demarcaciones planas y elevadas

La Sociedad Concesionaria será la única responsable de mantener la integridad y funcionalidad de los elementos de demarcaciones planas (líneas o símbolos) y elevadas (tachas) preexistentes en el Área de Concesión

| <b>E<sub>i</sub></b> | <b>Exigencias</b>                               |                                                   | <b>Consideraciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1                   | Integridad demarcaciones                        | Íntegra                                           | Las demarcaciones planas y elevadas deben estar presentes, de acuerdo a lo registrado en el SIG. Deberán ser visibles en todo momento y para el caso de las tachas su ubicación debe ser enfrentando al tráfico.                                                                                                                                                                                                                                               |
| E2                   | Retroreflexión nocturna de la demarcación plana | Mínimos según tablas 6.303.301.A -B y C, Vol 6 MC | La retroreflectancia de las demarcaciones planas debe cumplir con los valores mínimos establecidos en las Tablas 6.303.301.A, 6.303.301.B y 6.303.301.C del Manual de Carreteras, Volumen 6.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E3                   | Retroreflexión diurna de la demarcación plana   | Mínimo<br>$R_c=1,7$                               | Para la visibilidad diurna de una demarcación se define una relación de contraste ( $R_c$ ) mínima entre la demarcación y el pavimento. $R_c$ se define como el cociente entre la diferencia de los factores de luminancia de la demarcación y el pavimento dividido por el factor de luminancia del pavimento. Los factores de luminancia mínimos permitidos por pintura corresponden a $\beta=0,4$ para pintura blanca y $\beta=0,20$ para pintura amarilla. |
| E4                   | Retroreflexión nocturna de tachas               | Funcional                                         | La retroreflectancia de las tachas o tachones debe ser claramente apreciada por un conductor durante la noche viajando en un vehículo liviano con las luces bajas.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## SISTEMAS DE CONTENCIÓN

### c) Integridad y funcionalidad de los sistemas de contención

La Sociedad Concesionaria será la única responsable de mantener la integridad y funcionalidad de los sistemas de contención preexistentes en el Área de Concesión, durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación

| E <sub>i</sub> | Exigencias             |           | Consideraciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1             | Sistema de Contención  | Íntegro   | Todos los elementos que forman parte del sistema de contención deberán estar presentes, de acuerdo a lo registrado en el SIG. Los elementos deben estar alineados, limpios, y con todos sus elementos constitutivos correctamente instalados. Estos elementos no deben presentar saltaduras, óxido, grietas, deformaciones ni pérdidas de material. |
| E2             | Barreras de contención | Funcional | La cara de la plancha de la barrera que da hacia las pistas de circulación deberá tener su recubrimiento de protección en buen estado y limpio, sin rayas u otro elemento que impida una buena visión de la barrera. Sus partes reflectantes deberán estar completas, limpias y en buen estado.                                                     |

## CITOFONIA

### d) Integridad y funcionalidad de los sistemas de citofonía de emergencia (teléfonos SOS).

La Sociedad Concesionaria será la única responsable de mantener la integridad y funcionalidad de los sistemas de citofonía de emergencia preexistentes en el Área de Concesión, durante la Fase 1 de la Etapa de Explotación

| E <sub>i</sub> | Exigencias                         |           | Consideraciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1             | Sistema de citofonía de emergencia | Íntegro   | Todos los elementos que forman parte del sistema de citofonía de emergencia deberán estar presentes, de acuerdo a lo registrado en el SIG. Los elementos deben estar íntegros con todos sus elementos constitutivos correctamente instalados. Estos elementos no deben presentar saltaduras, óxido, rayados ni incisiones, deformaciones ni pérdidas de material. Todos los elementos deben estar limpios.                                  |
| E2             | Sistema de citofonía de emergencia | Funcional | El sistema de citofonía de emergencia debe permanecer operable de acuerdo a los protocolos y alarmas definidos. El sistema debe instruir al usuario los pasos a seguir en forma automática hasta que responde un operador. También debe dar alarmas para las situaciones que fue diseñado, sin ser un listado taxativo, las alarmas corresponden a: pulsador de llamada, indicador de alimentación, indicador de comunicación, entre otras. |

## PUENTES Y ESTRUCTURAS

La Sociedad Concesionaria está obligada a conservar todos los puentes y estructuras, nuevas y preexistentes (las que incluyen los puentes, estructuras a desnivel, atraviesos, viaductos, pasarelas peatonales, entre otras) que forman parte de esta concesión, teniendo en consideración, lo siguiente:

1. Todos los elementos constitutivos de los puentes y estructuras deberán estar presentes y en buenas condiciones, entregando al usuario la seguridad y estabilidad necesaria para su uso.
2. No se permitirán elementos dañados, entendiéndose por esta situación elementos que se presenten sueltos, con roturas o fallados.
3. En las estructuras o puentes de hormigón y/o metálicas, la carpeta de rodadura no deberá presentar ningún bache abierto, ahuellamiento máximo por pista de 15 mm y las grietas, cuando existan, estarán debidamente selladas. Las cantoneras estarán completas, correctamente afianzadas, derechas y a nivel. Los pasillos y barandas se mantendrán completos y sin ningún daño. Todos los elementos de drenaje se mantendrán limpios, completos y evacuando fuera del puente sin dañar estructuras o terraplenes de acceso.
4. La superestructura no debe presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, ni hormigón agrietado sin sellar o faltante, corrosión o faltantes de elementos metálicos.
5. La estructura o puente deberá estar limpia de cualquier elemento extraño a ella y con sus barandas y vigas metálicas pintadas, pintura que se debe presentar en buenas condiciones, sin óxido, firme y sin agrietamiento o carente de ésta.
6. Las estructuras o puentes no deberán presentar deterioros de las barras antisísmicas, daños en vigas o losas por efecto de impactos desde abajo; ni corrosión de vigas o arriostramientos metálicos; ni agrietamientos, descascamientos, fisuras, desprendimientos, fluorescencia o carbonatación en los hormigones; ni corrosión, laminación, deterioro de la pintura o del galvanizado de aceros de refuerzo o de cables; ni pérdida o deterioro de elementos de unión, pernos o remaches; ni agrietamientos, desaplomes, deterioro de ladrillos o combaduras de mamposterías; ni rajaduras, pérdida o soltura de elementos de fijación.
7. Las barbacanas y demás elementos de drenaje de las estructuras deberán estar limpios y funcionales, permitiendo que el agua fluya sin acumularse o dañar los elementos estructurales.
8. Las juntas deberán encontrarse completas, limpias, operativas e impermeables en toda su longitud, incluyendo los pasillos.
9. Las placas de apoyo de vigas y losas deberán estar limpias. No se debe detectar aplastamientos o desplazamientos de placas elastoméricas o metálicas.
10. En el caso de los puentes, el Concesionario debe realizar labores de limpieza asegurando un escurrimiento adecuado para el cauce, a lo menos, 100 m aguas arriba y abajo, eliminando elementos que puedan alterarlo y poner en peligro la estructura y accesos, las cepas y estribos no deben mostrar socavación ni materiales acumulados. No debe existir embancamiento visible. Las estructuras de protección del cauce deberán estar en perfecto estado de conservación; estables y sin elementos faltantes. Los taludes no deberán presentar erosiones. Los enrocados de protección de riberas y los gaviones deberán estar íntegros.

## SISTEMA DE DRENAJE Y SANEAMIENTO

Durante toda la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá cumplir las siguientes exigencias:

a) Los elementos de drenaje y saneamiento deberán limpiarse, al menos, 2 (dos) veces al año. Dicha labor deberá estar incluida dentro del Plan de Conservación de las Obras y Programa Anual de Conservación establecidos en el artículo 1.10.5 de las presentes Bases de Licitación.

b) Los sistemas de drenaje y saneamiento (SDS) no deben registrar falta de elementos ni de los dispositivos necesarios para asegurar eficazmente el desagüe y drenaje de la vía.

c) Cada SDS deberá estar siempre operativo, esto es:

□ No se debe observar sedimentos sobre la calzada y berma.

□ No se debe observar en los elementos accesibles destinados a la conducción de aguas, incluyendo alcantarillas y descargas de drenes y subdrenes, objetos que los obstruyan, alteren su sección normal u obstaculicen el libre escurrimiento de las aguas.

□ No se debe observar la presencia de objetos que impidan, obstaculicen o alteren el libre escurrimiento de las aguas en las entradas y las salidas de elementos o dispositivos del sistema de desagüe y drenaje, en la faja fiscal y hasta 50 metros aguas arriba y hasta 50 metros aguas abajo de los cauces de uso público o quebradas.

□ No se debe observar evidencia de escurrimiento de aguas pluviales por cauces distintos a los diseñados para ello.

□ No se debe observar basuras y desechos que obstruyan los sistemas de drenaje y saneamiento de la plataforma de la vía, entre otros: cunetas, soleras, embudos de bajadas de aguas, fosos y contrafosos.

d) Cada SDS debe estar estructuralmente estable, esto es:

□ No se debe observar socavación en los cauces de entrada o salida o al interior de las obras de arte ni en los bordes de fosos, contrafosos y cunetas revestidas.

□ No se debe observar quiebres ni daños en elementos de hormigón, que permitan filtraciones.

□ No se debe observar alcantarillas metálicas con deformaciones que afecten su funcionalidad ni perforaciones o aberturas de juntas entre láminas que permitan filtraciones.

□ No se debe observar alcantarillas socavadas.

□ No se debe observar en las obras revestidas asentamientos ni socavaciones, ni daños del revestimiento, que permitan acumulaciones o filtraciones de agua.

□ No se debe observar, en las obras de arte, falta de elementos, ni deformaciones transversales o longitudinales; tampoco roturas, grietas, abolladuras, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón ni corrosión en elementos metálicos.

e) En el caso de una crecida hidrológica o evento aluvional que pudieran haber afectado las obras de saneamiento y drenaje, la Sociedad Concesionaria deberá restablecer las obras de saneamiento y drenaje afectadas al estado en que se encontraban antes del evento su entero cargo, costo y responsabilidad.

**ANEXO N° 6**  
**DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION

APELLIDOS: Silva Vargas

NOMBRES: Andrés

PROFESION: Ingeniero

DIVISION DE EXPLOTACION

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:  
División de Explotación

Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas

Dirección General de Concesiones

Dirección: Merced 753, entre piso (oficina de partes)  
Galería Merced

Comuna: Santiago  
Ciudad: Santiago

## **ANEXO N° 7**

### **LISTADO DE CITOFOFONOS**

|                           |                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------|
| Km. 1,6 de la Ruta F-20   | lado izquierdo (orientación sur)                   |
| Km. 24,4 de la Ruta F-20  | lado derecho (orientación norte)                   |
| Km 26,185 de la Ruta F-20 | lado derecho (orientación norte)                   |
| Km 26,285 de la Ruta F-20 | lado izquierdo (orientación sur)                   |
| Km 28,6 de la Ruta F-20   | lado izquierdo y derecho (orientación sur y norte) |
| Km 30,775 de la Ruta F-20 | lado derecho (orientación norte)                   |
| Km 30,815 de la Ruta F-20 | lado izquierdo y derecho (orientación sur y norte) |

## ANEXO N° 8

### LOCALIZACIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS, PUNTOS DE COBRO Y CONTROL DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Los Puntos de Cobro y las Oficinas de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, se emplazan en dos ubicaciones dentro del Área de Concesión. En ambas disponen de un Pórtico de Peaje para el Sistema de Cobro Free Flow, y en sus costados dos cabinas de cobro manual, en ambos sentidos de circulación:

- Ruta F-20, Km 6,5 aproximadamente.
- Ruta F-20, Km 28,3 aproximadamente.



## **ANEXO N° 9**

### **DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

La Concesionaria dispone de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente considera:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención de la concesionaria en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales. Es obligación de la Concesionaria capacitar a todo el personal sobre el buen y correcto uso de los Elementos de Protección Personal (EPP).
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento contempla las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.
- Contempla también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria estará obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus 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" aprobado por la Seremi de Salud y la Inspección del Trabajo.

Todo el personal de la Concesionaria estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. 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.

## **ANEXO N° 10**

# **PLATAFORMA DE ATENCION A CLIENTES**

## **ANEXO N° 11**

# **MANUAL DE PATRULLAJE**

## **ANEXO N° 12**

# **MANUAL DE OPERACIONES PLAZA DE PEAJE**

## **ANEXO N° 13**

# **PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES Y CONTINGENCIAS**

## **ANEXO N° 14**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASALTO**

## **ANEXO N° 15**

# **PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO**