



Elaborado por:

**Bosques  
del Itata**

# Reglamento de servicio de la obra

SOCIEDAD CONCESIONARIA BOSQUES DEL ITATA S.A.



# Índice

## 1 PRELIMINAR

### GLOSARIO NORMAS GENERALES

- OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO
- DESTINATARIO
- ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN
- MODIFICACIONES AL REGLAMENTO
- VIGENCIA
- LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DEL MARCO JURÍDICO

### DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

### DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

5  
9

### DE LA CIRCULACIÓN DE VEHICULOS

20

- VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR
- VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN
- PROHIBICIÓN DE CIRCULAR
- NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN
- CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES
- RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

### ÁREAS DE SERVICIO GENERALES

23

### MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

24

- PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA
- INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA
- INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO
- PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA
- PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO
- CIRCULACIÓN PEATONAL
- PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA
- MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA
- PUBLICIDAD VIAL

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

26

- FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS
- PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

## 2. DEL USUARIO

### DERECHO DEL USUARIO

12

- DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS
- DERECHO A SEGURIDAD
- DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO
- DERECHO A INFORMACIÓN
- DERECHO A TRATO CORTÉS
- DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA
- DERECHO A RESPUESTA
- DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO
- DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA
- DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

### OBLIGACIONES DEL USUARIO

15

- OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE
- OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE
- OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES
- OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO
- OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE
- OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO
- OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS
- OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS
- OBLIGACIÓN DE INGRESO A PLAZA DE PESAJE

### DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

17

- SERVICIO DE ATENCIÓN DEL USUARIOS
- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA
- SERVICIO BÁSICO DE ASISTENCIA
- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN
- INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

### DERECHOS DEL CONCESIONARIO

27

- DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA
- DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA
- DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS
- DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES
- DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE
- DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

### OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

28

- OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS
- OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS



# Índice

• OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	DEMARCACIÓN
• OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS
• OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DIFERENTE AL USUARIO	<b>DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>
• OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	<b>CENTRO DE ATENCIÓN</b>
• OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	<b>DE LA INFORMACIÓN AL MOP</b>
• OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	• UNIDAD DE CONTROL DEL MOP
• OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	• ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE
• OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	• RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS
• OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	• RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO
• OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES	• SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS
• ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	• SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES
<b>DE LAS PLAZAS DE PEAJE</b>	• RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
• INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE	• ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO
• INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS	• ESTÁNDARES DE SERVICIO
• INFORMACIÓN DE LAS TARIFAS	• MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO
• SISTEMAS DE COBRO	<b>DEL ESTADO</b>
• HORARIO DE ATENCIÓN PLAZA DE PEAJE	
• CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE	<b>DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN</b>
• PAGO DE TARIFA EN PLAZA DE PEAJE	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN
• COMPROBANTE DE PAGO	<b>CONTROL DEL CONTRATO</b>
• VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	• OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL
• INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA	• CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN
• SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	• CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN
• MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS PEAJE	• CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS
<b>DE LAS PLAZAS DE PESAJE</b>	• CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO
INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	• CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN
• CONTROL DE PESOS	• PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS
• INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	• DISPOSICIÓN FINAL
• NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE	<b>ANEXOS</b>
• OTROS CONTROLES DE PESAJE ADICIONALES	• ANEXO N°1: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA
• PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS	• ANEXO N°2: PLANO DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA
• ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA	• ANEXO N°3: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN
• CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA	• ANEXO 4: INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
<b>DEL TRÁNSITO</b>	• ANEXO 5: FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS
• INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO	• ANEXO 6: PLAN DE MEDIDAS CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS
• MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS	
<b>DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS</b>	
• AUTORIDAD COMPETENTE	
• COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS	
• PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES	
<b>DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL</b>	
• ANIMALES SUELtos	
• PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	
• TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	
• ELEMENTOS DE SEGURIDAD, SEÑALIZACIÓN Y	

# Glosario

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

**Accesibilidad Universal:** Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad de la forma más autónoma y natural posible.

**Antecedente(s) Referencial(es):** Corresponde(n) al (los) antecedente(s) entregado(s) por el MOP a los Licitantes con el objeto de señalares, en carácter indicativo, salvo en aquellos casos y materias en que en las presentes Bases de Licitación se señale algo diferente, y que contienen lineamientos, definiciones y requerimientos mínimos necesarios para que el Concesionario desarrolle los Proyectos de Ingeniería de Detalle, según se indica en el artículo 1.11.1.2 y que forman parte de la concesión, y que el Licitante o Grupo Licitante puede hacer suyo(s) total o parcialmente en la Oferta Técnica.

**Área de Concesión:** Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión y que se encuentra ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales. Incluye los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria. **Autoridad Ambiental:** Es el Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental; o, la Comisión de Evaluación Ambiental a que se refiere el artículo 86 de la Ley N° 19.300.

**Bases de Licitación:** Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el MOP con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión para la obra pública fiscal denominada “Concesión Acceso Norte a Concepción” y sus circulares aclaratorias de existir.

**Bienes Afectos a la Concesión:** Son todos los bienes o derechos que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el DGC.

**Bitácora:** Es un archivo que registra en tiempo real todas las operaciones transaccionales que realiza un sistema de información. Tiene por objeto dejar una traza de las operaciones unitarias que fueron procesadas por el sistema a objeto de reconstruir o interpretar el comportamiento de dicho sistema o del proceso de negocios al que le da soporte.

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** Es el imprevisto a que no es posible de 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 o Activos 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.



# Glosario

**Contaminación:** Es la presencia en el ambiente de sustancias, elementos, energía o combinación de ellos en concentraciones o concentraciones y permanencias superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 letra c) de la Ley N° 19.300.

**Contaminante:** Corresponde a todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido, luminosidad artificial o una combinación de ellos cuya presencia en el ambiente en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 letra d) de la Ley N° 19.300.

**Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Contrato:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Acceso Norte a Concepción” regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las

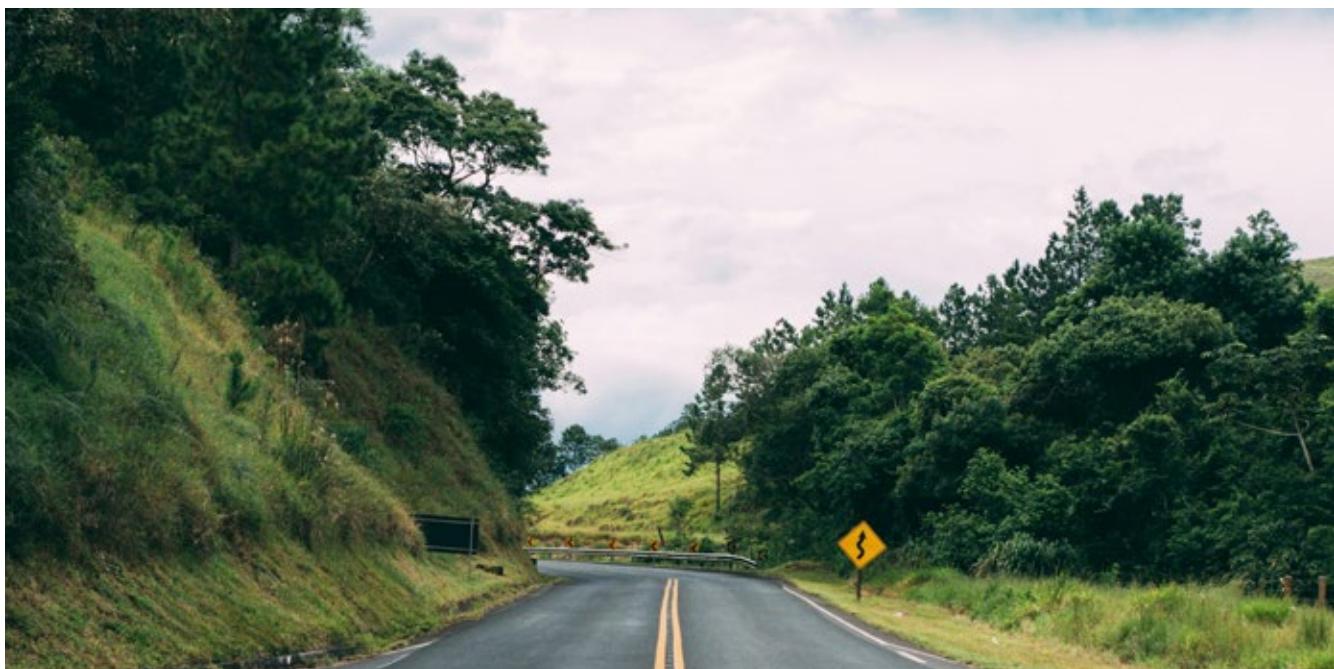
correspondientes Bases de Licitación, incluyendo los documentos del Contrato y Anexos a las referidas Bases, y sus circulares aclaratorias; la oferta técnica y económica presentada por el Adjudicatario de la concesión en la forma aprobada por el MOP; y el Decreto de Adjudicación respectivo.

**Desarrollo Sustentable:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 2 letra g) de la Ley N° 19.300, es el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.

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

**Estándar(es) de Servicio:** Corresponde a una o más exigencias a cumplir por el Concesionario en la prestación de los servicios durante la etapa de explotación.

**Explotación u Operación:** Actividad realizada por el Concesionario que comprende: (a) la Operación, Conservación o Mantenimiento y reparación de las obras que conforman la concesión, su equipamiento e instalaciones y la obligación de prestar los Servicios que se convengan en el Contrato de Concesión. Lo anterior de acuerdo a los Niveles de Servicio exigidos; (b) el cobro a los usuarios por la prestación de los



# Glosario

servicios que correspondan; y (c) el seguimiento y la ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras.

**Faja Fiscal:** Es la totalidad del área expropiada y demás bienes nacionales de uso público o fiscales necesarios para ejecutar los Proyectos de Ingeniería de Detalle y que formarán el Área de Concesión.

**Huella de Carbono:** Conjunto de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) producidas, directa e indirectamente, en términos de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), durante las etapas de construcción (incluyendo tanto la fase de ingeniería como la de construcción) y de explotación del Contrato de Concesión.

**Ley de Concesiones:** Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones.

**Mejoramiento:** Se refiere a los trabajos que debe realizar el Concesionario para elevar el estándar de la ruta o cualquier componente de la infraestructura, de las instalaciones o del equipamiento, como lo son aquellos destinados a ampliar su capacidad, aumentar los estándares de seguridad, provisión de nuevo equipamiento u otras.

MINAGRI: Ministerio de Agricultura.
MINSAL Ministerio de Salud.
MINSEGPRES Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
MINVU Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
MMA Ministerio del Medio Ambiente.
MOP Ministerio de Obras Públicas.
MTT Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

**Niveles de Servicio:** Mecanismos establecidos en las Bases de Licitación que permiten evaluar la gestión y prestación de los servicios de la concesión.

**Oficina de Partes:** Corresponde a la oficina de partes de la DGC, ubicada en calle Morandé N° 115, piso 10° Merced N° 753, entrepiso, Santiago, o en la dirección que la reemplace.

**PGS:** Programa de Gestión Sustentable. Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar durante las etapas de construcción y explotación del Contrato de Concesión para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en el Plan de Manejo Ambiental y

**Territorial Mínimo, en los Manuales de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas y de Manejo de Áreas Verdes Sostenible para Proyectos y Obras Concesionadas;** así como también para implementar el Programa de Participación Ciudadana e Institucional (Programa PAC) y el Programa de Información y Difusión a los Usuarios (PIDU).

**Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo:** Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación, en el (los) EIA y/o DIA según corresponda y sus Adendas, desarrollado(s) por la Sociedad Concesionaria, así como en la(s) RCA asociada(s) al Proyecto y exigibles en las etapas de construcción y explotación del Contrato de Concesión. Estas medidas comprenden Medidas de Mitigación, Medidas de Reparación y/o Medidas de Compensación.

**Plan y Programa de Conservación de las Obras:** Corresponden a documentos técnicos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y que contienen un conjunto de medidas y actividades que deberá implementar durante las etapas de construcción y explotación del Contrato de Concesión, con el fin de mantener en buen estado todos los elementos que forman parte del Área de Concesión y asegurar las condiciones de operatividad y transitabilidad tanto vehicular como peatonal.

**Plaza de Peaje:** Corresponde a la infraestructura necesaria para el funcionamiento de cada uno de los Puntos de Cobro. Comprende casetas de cobro manual, vías y pórticos de cobro electrónico, pistas de rechazo, oficinas administrativas y demás infraestructura necesaria.

**Proyecto:** Corresponde al proyecto de concesión denominado “Concesión Acceso Norte a Concepción”.

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

**RCA:** Resolución(es) de Calificación Ambiental. Es un acto administrativo en virtud del cual la Autoridad Ambiental competente califica ambientalmente un proyecto o actividad favorable o desfavorablemente o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.

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

**Reglamento de Servicio de la Obra:** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.12.4 y 2.4.9.1.

**SEA:** Servicio de Evaluación Ambiental.

**Sector:** Corresponde a cada uno de los sectores en que se divide el Proyecto y que se encuentran definidos en el artículo 1.3.1.1 de las bases de licitación.

**SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

**SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial o Secretario Regional Ministerial, según corresponda, del Ministerio que en cada caso se indique.

**SMA:** Superintendencia del Medio Ambiente.

**Vía de Cobro:** Se refiere a la pista o vía de circulación donde se efectúa la transacción o pago por concepto de Peaje, sea éste electrónico o manual.

## 1 PRELIMINAR

## Glosario

# Normas generales

## OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el Ministerio de Obras Públicas, que tiene como objetivo de regir el uso de la obra y los servicios que ofrecerá la Sociedad Concesionaria en la etapa de Explotación, el cual contendrá entre otras materias:

- Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la etapa de explotación, señalando las medidas de seguridad y vigilancia y los procedimientos operativos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.6.2.
- Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino, contemplando lo dispuesto en el artículo 2.6.2.

## DESTINATARIO

El Reglamento de Servicio es un documento de conocimiento público y debe estar a disposición de los usuarios de la ruta. Además, este reglamento debe ser cumplido por el Usuario, el Concesionario y, en general por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

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

## MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de ésta a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector Fiscal. Las modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por el Inspector Fiscal y aceptadas por la Sociedad Concesionaria.

## VIGENCIA

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

## LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al

Usuario, oficinas del concesionario, plazas de pesaje y oficinas de la Inspección Fiscal y será exhibido a toda persona que los solicite.

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

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

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

- Atención al usuario, Plaza de peaje Agua Amarilla, - Km 60, Ruta R-152
- Centro de atención al usuarios
- Oficinas del Concesionario
- Plaza de Pesaje
- Oficinas del Inspector Fiscal

## DEL MARCO JURIDICO

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

- DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964,
- DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos.

- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión –Ruta del Itata.
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- DS MOP N° 169 de fecha 10 de diciembre de 2024, publicado en el Diario Oficial de fecha 14 de marzo de 2025, que adjudicó la concesión.

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

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

## DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

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

Fue constituida mediante escritura pública otorgada el 14 de marzo de 2025 en la Notaría de Santiago de doña Antonieta Mendoza Escalas, de acuerdo a lo exigido en la Ley de Concesiones de Obras Públicas y las respectivas Bases de Licitación. Un extracto de dicha escritura se inscribió a fojas 24329 número 9446 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2025 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 14 de marzo de 2025.

## DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

El Proyecto se emplaza en las regiones de Ñuble y Biobío. Abarca las comunas de Chillán y Chillán Viejo, en la provincia de Diguillín; Ránquil, en la provincia de Itata; y Florida, Tomé, Penco y Concepción, en la provincia de Concepción.

El Proyecto tiene una longitud aproximada de 96,1 km. Considera las Rutas 152 y 158, de 75,1 km y 14,1 km, respectivamente, y un nuevo trazado de 6,9 km que conectará de forma directa a la Ruta 152 con la Ruta 146.

El Proyecto consiste en términos generales en el mejoramiento, construcción, mantención y explotación tanto de las obras preexistentes como de las nuevas obras que comprende la concesión. Lo anterior, con el objeto de mejorar el Estándar Técnico y los Niveles de Servicio de la ruta y, por consiguiente, garantizar condiciones de seguridad y confort a sus usuarios.



Actualmente, las Rutas 152 y 158 se encuentran operando bajo el régimen de concesiones mediante el contrato denominado “Ruta del Itata. Este contrato fue adjudicado mediante D.S. MOP N° 7 de 6 de enero de 1995. De acuerdo a la Resolución DGC (Exenta) N° 46 de 15 de mayo de 2023 que modifica, por razones de interés público y urgencia, las características de las obras y servicios que indica el contrato de concesión de la obra pública fiscal denominada “Acceso Norte a Concepción”, la actual concesión concluirá el día 31 de marzo de 2025, inclusive.

La Ruta 152 presenta un perfil de doble calzada separada por una mediana angosta de ancho variable, que inicia en el km 413,2 de la Ruta 5, en la comuna de Chillán Viejo, y finaliza en la intersección con la Ruta 150, en la comuna de Penco. Por su parte, la Ruta 158 presenta un perfil de calzada simple que inicia en la localidad de Rafael, en la comuna de Tomé, y se prolonga hasta la intersección con la Ruta 152 en el sector de Agua Amarilla. Para el nuevo trazado se contempla un perfil de doble calzada separada por una mediana, que inicia en la Ruta 146, en el sector de Juan Riquelme en la comuna de Concepción, y finaliza en la Ruta 152, en la comuna de Penco.

Para efectos administrativos del Contrato de Concesión, el Proyecto se ha sectorizado conforme a la Tabla:

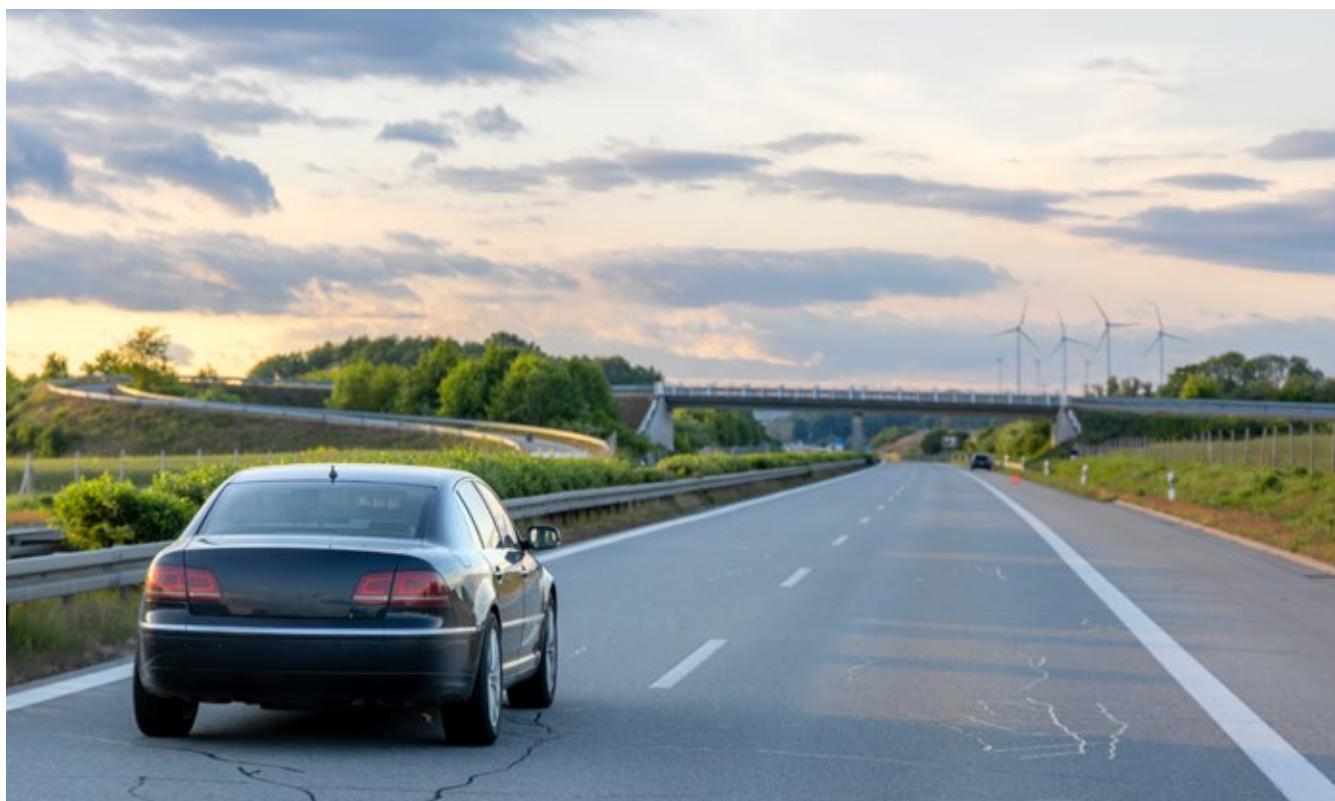
### Tabla N°1 – Sectorización de la concesión

Sector	Descripción	Dm inicio (aprox)	Dm final (aprox)	Longitud aproximada (km)
1	Ruta 152	0.000 <sup>(1)</sup>	75.120 <sup>(1)</sup>	75,120
2	Ruta 158	0.000 <sup>(2)</sup>	14.110 <sup>(2)</sup>	14,110

#### Notas

1: Dm referido al eje actual de Ruta 152.

2: Dm referido al eje actual de la Ruta 158.



# DERECHO DEL USUARIO

## DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

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

## DERECHO A SEGURIDAD

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

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas conforme a la normativa técnica correspondiente al contrato de concesión.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación, en caso de su autorización.

El usuario tiene derecho a que la carretera se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito.

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

Ante cualquier evento fortuito como accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido y restablecerá lo antes posible la circulación normal del tránsito. La Sociedad

Concesionaria deberá dar aviso a Carabineros, centro asistencial u otro si corresponde.

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

- Mantención expedita del tránsito.
- Prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario estos vehículos deberán ser llevados a zona de aparcamiento definida como segura.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 "Seguridad Vial" y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

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

Para las labores de mantención programadas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar lo establecido en la normativa vigente. Dichas labores deben programarse en días y horarios que provoquen el menor conflicto en la vía.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir en el tiempo, con los nuevos instructivos, complementos y normas que se establezcan oficialmente, así como las posibles modificaciones que sufran los documentos antes señalados. La Sociedad Concesionaria será la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de intentar evitar accidentes, se deberá identificar los sectores vulnerables dentro de la concesión de modo de

mantener especial cuidado y seguimiento en dichos sectores para evitar, en lo posible, situaciones que afecten la operación de la concesión desde un planteamiento preventivo.

Para estos efectos debe disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna, cuya dotación se ha definido en las Bases de Licitación.

#### DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente, pudiendo reclamar ante la Sociedad Concesionaria y ante el MOP.

#### DERECHO A INFORMACIÓN

El Usuario tiene derecho a recibir, conocer y obtener toda la información de carácter público respecto del contrato concesionado incluyendo el Reglamento de Servicio de la Obra, y además de los servicios comerciales que se ofrecen. De igual forma, tiene derecho a:

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

#### DERECHO A TRATO CORTÉS

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

#### DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA

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

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

De lo anteriormente indicado el usuario se debe regir por lo estipulado en el Artículo 2.3 del presente Reglamento de Servicio.

#### DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 05 días hábiles para emitir la respuesta mediante correo electrónico o carta certificada, para el caso de reclamos ingresados vía Libro de Reclamos y Sugerencias, y en caso de reclamos ingresados por medio de la página Web.

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

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

Los estándares de conservación y niveles o umbrales de servicio se encuentran definidos en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

#### DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

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

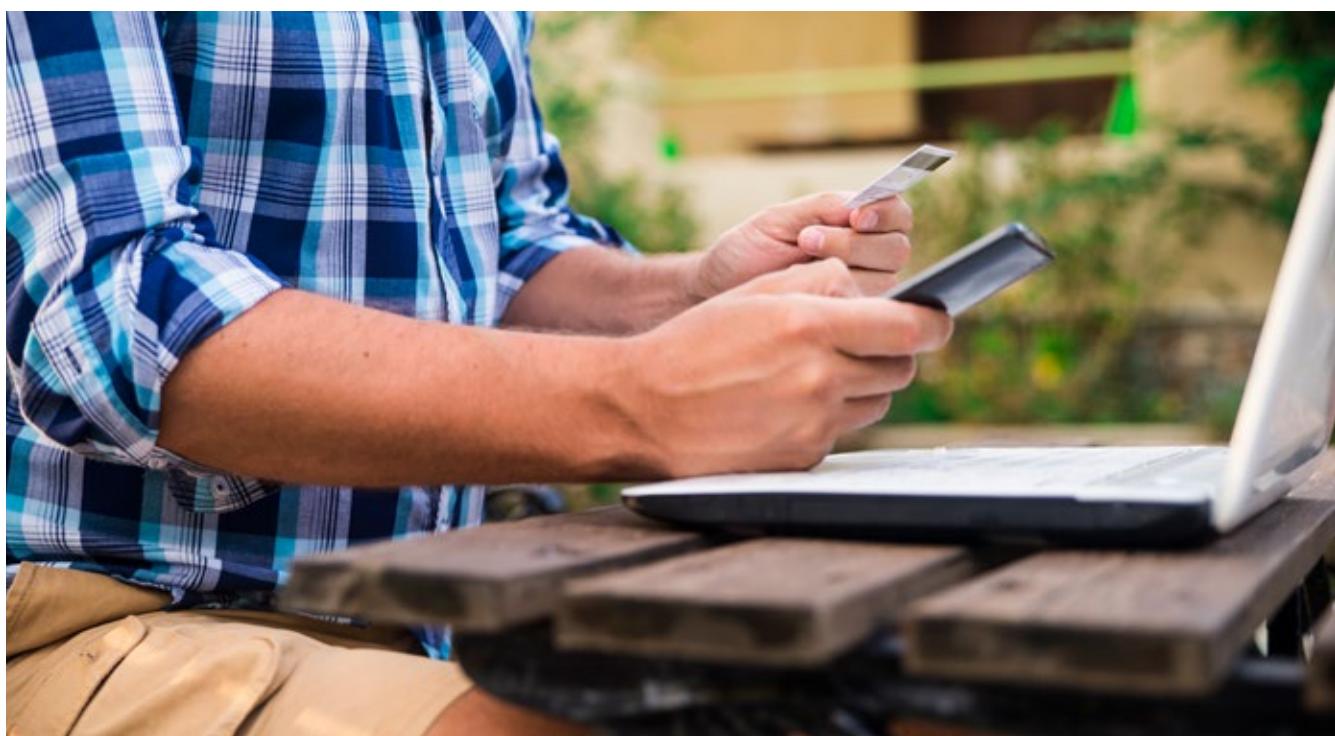
Entre otros, el Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como:

- Auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas ser llevados a zona de aparcamiento definida como segura, para que sean posteriormente retirados por sus propietarios. En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de atención de emergencia u otro lugar cercano dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecta la operación de vías transversales de ésta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio, talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.
- En caso de ocurrir un accidente en el área de Concesión, la Sociedad Concesionaria puede entregar atención de emergencia primaria bajo coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU, de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Contingencia de esta Concesión.

## DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, debidamente calificado por el Inspector Fiscal de Explotación. Para solicitar esta indemnización, el Usuario deberá requerir la presencia de Carabineros o de un Notario Público, quienes deberán constatar y ratificar la causa y los daños producidos.

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



# Obligaciones del usuario

## OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

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

En caso que el usuario no cumpla con el pago de tarifa, el Concesionario podrá cobrarlo judicialmente de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 42 de la Ley de Concesiones.



## OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

## OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atingentes y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

## OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y en su ausencia, por el personal de la concesionaria, en las materias que le competan. Dentro de estas instrucciones, se pueden mencionar:

- Obedecer Señalizaciones.
- Obedecer Instrucciones emitidas por Personal de la Concesionaria en caso de situaciones de emergencias, alta congestión, entre otros.

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

## OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

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

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago por los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación. Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a las normas establecidas en la Ley de Tránsito y la Normativa Aplicable, dando como ejemplo las siguientes:

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

## OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

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

## OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario deberá responder de los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, ubicadas dentro del área de concesión. Lo anterior conforme a las disposiciones o sentencias que deriven de las acciones que la Sociedad Concesionaria estime pertinente llevar a cabo, sean estas administrativas o judiciales.

Será responsabilidad del Concesionario hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños.

## 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.

## OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

## OBLIGACIÓN DE INGRESO A PLAZA DE PESAJE

El usuario tiene la obligación de ingresar a las plazas de pesaje, según sea el requerido por las entidades autorizadas para la fiscalización, apoyadas por personal de la Concesionaria.

# DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

## SERVICIO DE ATENCIÓN DEL USUARIOS

Aquellos requerimientos de los Usuarios, que sean atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, servicio que se presta en forma presencial en la oficina que la Sociedad Concesionaria determine para estos efectos e informe por los canales establecidos por las Bases de Licitación.

Entre los requerimientos del contrato de concesión, se indica que uno de los canales de comunicación corresponderá a la página Web de la Sociedad Concesionaria, que por su estructura operará las 24 horas del día, todos los días del año. Así, los datos e información generados por las consultas, sugerencias o reclamos de los usuarios serán procesados diariamente, y los plazos de respuestas respectivos deberán ajustarse a los plazos señalados en el artículo 2.1.7 del presente Reglamento de Servicio.

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

### Libro de Sugerencias y Reclamos

#### Mediante página:

web [www.bosquesdelitata.cl](http://www.bosquesdelitata.cl)

#### Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria determine para estos efectos.

El número de canal de atención telefónica para contacto desde teléfonos fijos o móviles son los siguientes:

#### Central telefónica operadora automática → 412861286

Para estos efectos los canales y resultados de información se ajustan a lo establecido por las Bases de Licitación, Art. 2.4.5.3, que regulan el sistema de sugerencias y reclamos de los Usuarios. Además, se considerarán los siguientes estándares para el centro de atención y de su sistema de manejo de información y su sistema telefónico:

#### Centro de atención:

Estará ubicado en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en el edificio de control de peaje Km 60,000 de la R-152, en el que se indicará el horario de dicho centro de atención y el usuario podrá acceder a información impresa respecto de tarifas de peaje y formas de pago, sistema de sugerencias, consultas y reclamos y Reglamento de Servicio de la Obra.

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

#### Manejo de información:

#### Libro de Sugerencias y Reclamos: Este documento estará dispuesto las 24 horas del día, los 365 días del año, en los siguientes sectores:

- Plaza de Peaje Agua Amarilla Km 60,000 R-152
- Plaza de pesaje lateral Rafael Km 62,700 R-152
- Área de servicios Km 65,800 R-152
- Plaza de peaje Lateral Nueva Aldea Km 21,000 R-152

Las anotaciones descritas serán analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato y el presente Reglamento de Servicio de la Obra, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

#### Mediante página web

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

Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en el Km 60.000 de la Ruta del Itata.

Esta atención se realizará de lunes a viernes desde las 08:30 horas a 18:00 horas, y sábados de 08:30 horas a 14:00 horas. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para entregar de manera amable, clara y sencilla, toda la información que el usuario requiera y que esté dentro del ámbito de sus derechos. Se contará con un formulario tipo para respaldar la información requerida.

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deberán comunicarse con la Sociedad Concesionaria a través de los siguientes medios:

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta cada 3.000 m aproximadamente.
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión cuyo número para contacto desde teléfonos fijos o móviles.

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

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

## SERVICIO BÁSICO DE ASISTENCIA

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

El Concesionario prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínima del Usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión. La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la página Web.

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

- Mantenimiento expedito del tránsito en condiciones de normalidad, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros Auxilios y transporte simple de lesionados en accidentes de tránsito, a los recintos hospitalarios que destine SAMU.
- Auxilio de vehículos accidentados.
- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico y dentro de los tiempos establecidos en el numeral 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación, tan pronto tome conocimiento de dicha situación
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, hasta las Áreas de Emergencias, para se contará con un camión grúa con una capacidad de carga de 3,5 toneladas.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia, actuando bajo la coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda.
- En caso de emergencia, se actuará de acuerdo a lo indicado en el Plan de Control de Accidentes durante la Etapa de Explotación, indicado en el numeral 2.6.2 de las Bases de Licitación.

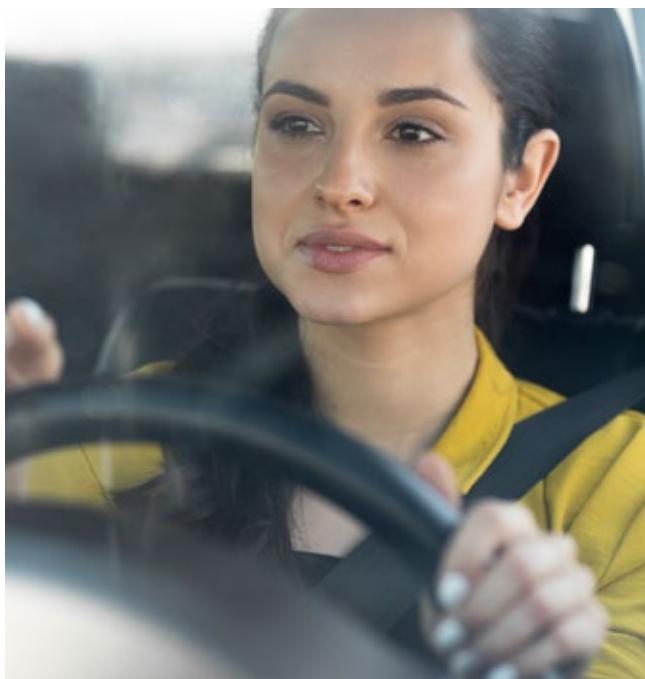
Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Para esto se podrán incorporar servicios externos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

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

En caso de accidente, la prestación de los servicios indicados actuará bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimientos de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas.

Para estos servicios el concesionario contará con el siguiente equipamiento para cada área de emergencia.

- Un camión grúa con una capacidad de arrastre de 40 toneladas, equipado según exigencias del Contrato de Concesión “Acceso Norte a Concepción”, la que fue adjudicada mediante D.S. MOP N° 7 de 6 de enero de 1995.
- Un vehículo de patrullaje permanente en la ruta, encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el área de concesión.



## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

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

1. **Personalmente:** concurriendo a las oficinas de la Sociedad Concesionaria, ubicadas en el Km 60,000.
2. **Telefónicamente:** comunicándose al número de teléfono establecido en Central telefónica operadora automática → 412861286.
3. **Por escrito:** despachando una carta certificada dirigida a la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
4. **Por la Web:** [www.bosquesdelitata.cl](http://www.bosquesdelitata.cl)

## INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficina Comercial.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información según lo establezca el contrato de Concesión

# DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

## VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

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

## VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

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

- Ancho Máximo Exterior (Con o sin carga). No se consideran los espejos retrovisores ni sus soportes 2,6 m.
- Alto Máximo (Con o sin Carga) Sobre el nivel del suelo 4,2 m.
- Largos Máximo (Considerado entre los extremos anteriores y posteriores del vehículo)

Camión	11.00 m.
Bus	13.20 m.
Bus Articulado	18.00 m.
Semirremolque	14.40 m.
Remolque (No se considera barra de acoplamiento)	11.00 m.
Tracto-Camión con semirremolque	18.60 m.
Tracto-Camión con semirremolque especial para transporte de automóviles	22.40 m.
Camión remolque u otra combinación (Se considera barra de acoplamiento)	20.50 m.

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

- Vehículos con sobrepeso, conforme a la Ley 18.290, Art. 57, Res DV N°95
- Vehículos con sobre tamaño, conforme a la Ley 18.290, Art. 57, Res DV N°95
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas, según normativa MOP, DS 298 y 198, y su modificación de 1994 y 2000 sobre transporte de materiales peligrosos.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

En caso de que el MOP estime conveniente, enviará la autorización a la Sociedad Concesionaria, no obstante, el usuario es el responsable de comunicarse con la Sociedad Concesionaria como lo indica el permiso correspondiente.

Respecto de los pagos o compensaciones por daño deben gestionarse a través de los tribunales correspondientes y serán estos los que determinen su permiso correspondiente.

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

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

## PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada:

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura, los cuales están bajo la responsabilidad de sus dueños.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

## NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del MOP y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- La normativa según la Ley de Caminos.

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.

## CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

### Vehículos con sobre peso

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

### Vehículos con sobre tamaño

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

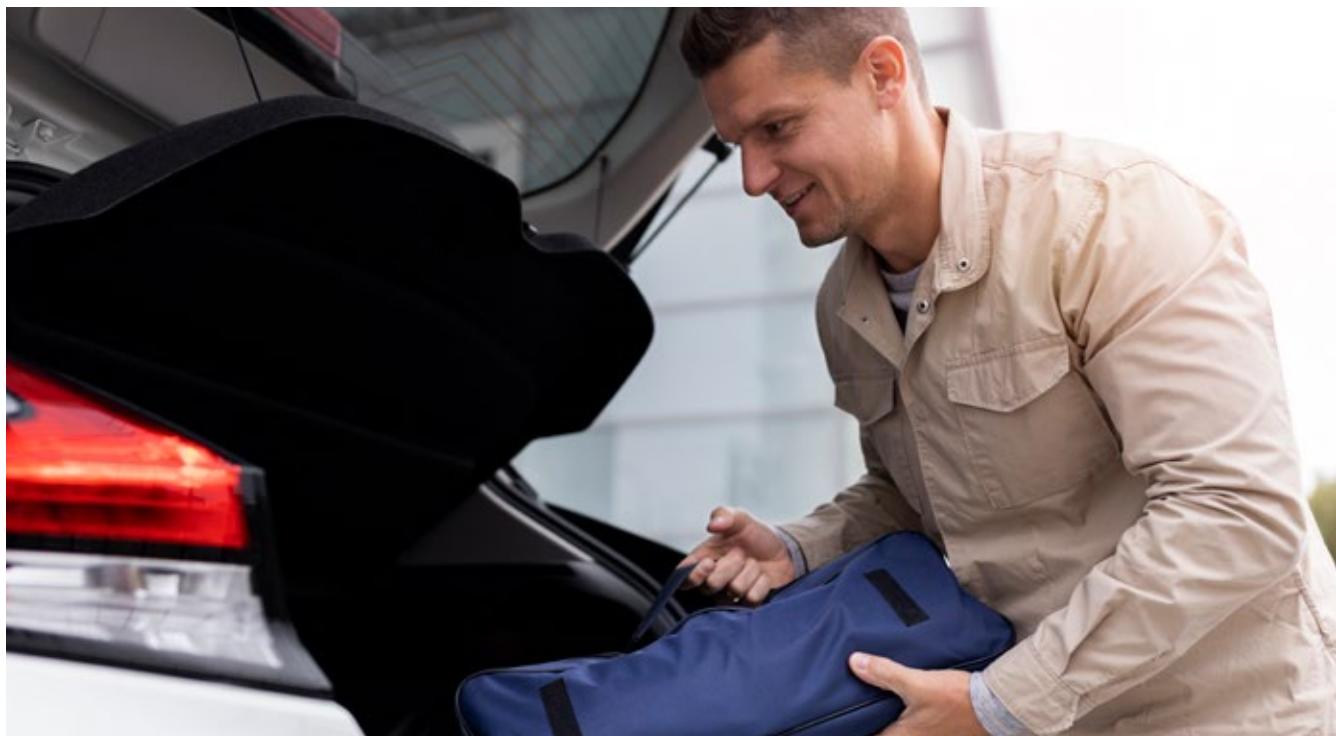
Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

### Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

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

## RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los Usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten. Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente.



## ÁREAS DE SERVICIO GENERALES

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

- Servicio de Alimentación, Bebidas y Venta de Combustible: La Sociedad Concesionaria, con la puesta en servicio de las obras preexistentes, mantendrá el servicio en las instalaciones preexistentes ubicadas aproximadamente en el Dm 65.500 de la Ruta 152, respecto a la venta de combustible. En relación con el servicio de la alimentación y bebidas, se deberá explotar este servicio en las instalaciones preexistentes destinadas para cafetería. Este servicio funcionará todos los días del año. Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria, a partir de la puesta en servicio provisoria parcial de las obras del Sector 1, entregará, al menos, el Servicio de Venta de Combustible en unas nuevas instalaciones, las cuales estarán ubicadas en la Ruta 152, en la Región de Ñuble.
- Servicio de Atención de Usuarios: Este servicio contará con una Plataforma de Atención a Clientes Provisional, que durante la fase 1 de explotación contará, a lo menos, con un canal presencial provisional, con un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, un canal telefónico o central de llamados y un portal web. A partir de la autorización de puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras, la Sociedad Concesionaria prestará el Servicio de Atención de Usuarios, estableciendo para ello una Plataforma de Atención a Clientes Definitiva acorde a nuevas exigencias establecidas en las Bases de Licitación del contrato.
- Servicio de Asistencia en Ruta: La Sociedad Concesionaria será la responsable de detectar oportunamente accidentes o vehículos con problemas en la vía y tomar las medidas de seguridad que sean necesarias de acuerdo con los procedimientos establecidos. La Sociedad Concesionaria será la responsable de entregar el servicio de asistencia en ruta. Para ello, responderá a todas las solicitudes de asistencia en ruta y asegurará la atención de cualquier emergencia en un tiempo máximo de respuesta de 45 (cuarenta y cinco) minutos.

El Concesionario, con la puesta en servicio de las obras preexistentes deberá mantener el servicio en las instalaciones preexistentes ubicadas aproximadamente en el Dm 65.500 de la Ruta 152, respecto a la venta de combustible. En relación con el servicio de la alimentación y bebidas, el Concesionario deberá explotar este servicio en las instalaciones preexistentes destinadas para cafetería. Este servicio deberá funcionar todos los días del año.



## MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

### PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa, en cuyo caso se adoptarán las medidas especificadas en el Plan de Contingencia. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

### INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

El usuario deberá encender las luces intermitentes de estacionamiento y solo si es posible y no existe riesgo de un accidente mayor se sugiere ver la posibilidad de intentar colocar el vehículo. Fuera de la pista de circulación De no ser posible se debe señalizar con las luces intermitentes de estacionamiento y triángulos o conos.

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

El Concesionario activará, despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo.

### INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACION 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 de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Plan de Contingencias y Plan de Gestión de Tráfico, ambos de la etapa de explotación.

La sociedad concesionaria deberá instalar letreros en todos los accesos que corresponda y reorganizar el flujo de los vehículos que hayan sido afectados por la congestión.

### 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 este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posible y deberá detenerse íntegramente sobre esta, además de encender las luces de estacionamiento.

## PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

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

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

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

## CIRCULACIÓN PEATONAL

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

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

## PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

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

## MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario 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 de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

## PUBLICIDAD VIAL

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

# DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

## FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- Canal Telefónico o Central de Llamados, el cual funcionará las 24 horas del día, todos los días del año.
- Línea directa centro de control +56948166791
- Central telefónica operadora automática 412861286

Serán registradas todas las sugerencias, consultas y reclamos recibidos. Se generará un registro de cada uno de ellos con la fecha, hora, tipo de requerimiento y su detalle (sugerencia, consulta o reclamo), se identificará al usuario del sistema y datos de contacto. Para la atención telefónica, las llamadas serán grabadas.

Los reclamos y/o sugerencias efectuadas por los usuarios, por cualquiera de los canales de comunicación, se considerarán como elementos de autodetección, con la intención de realizar mejoras al servicio en general.

## PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 05 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal.

El concesionario responderá por vía correo electrónico al reclamo o sugerencia que se haya escrito por la página web, dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección de correo electrónico, en un plazo de 05 días hábiles. Dentro de los primeros 8 días de cada mes se enviará al Inspector Fiscal, la Información mensual de sugerencias y reclamos presentados por los usuarios en el Libro de reclamos y en la web, identificando al usuario, la sugerencia o reclamo que haya formulado, y la fecha, la respuesta dada por el Concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso.

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

## QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, a través de <https://atencion.mop.gob.cl/ES/AtencionCiudadana/ConsultaSolicitud>, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato. La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo.

## DERECHOS DEL CONCESIONARIO

### DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El concesionario tiene la facultad de cobrar las tarifas que han sido previamente publicadas (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, lo anterior en retribución al servicio que presta al usuario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión 1.14.1 Tarifas a cobrar a los usuarios. Tanto la información de la ubicación de los puntos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria, estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma y serán publicadas en la prensa nacional y regional antes de la Puesta en Servicio Provisoria.

### DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado, por el MOP, esto debidamente informado de los costos y alcances a los Usuarios, y de acuerdo a las Bases de Licitación, a excepción de los expresamente definidos como gratuitos en dicho cuerpo legal. De incorporarse servicios complementarios estos deben ser autorizados por el MOP y generarse una nueva versión de RSO.

### DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

El Concesionario tendrá derecho a explotar y administrar la obra pública fiscal, en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Concesiones, Bases de Licitación, Contrato de Concesión y otros.

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

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

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

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, esto previo acuerdo con el usuario, o como producto de una sentencia de la justicia luego de la denuncia y acciones legales por parte de la Sociedad Concesionaria.

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo al Art. N°42 de la Ley y Reglamento de Concesión de Obras Públicas, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago.

### DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La concesión se suspenderá en los casos previstos en el artículo 26º del DS MOP N° 900 de 1996, quedando suspendidos todos los derechos y obligaciones del Concesionario y del Estado derivados del Contrato de Concesión.

En los casos previstos en la legislación vigente para los siguientes eventos:

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

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de la concesión o en la normativa vigente.

En caso que el hacer uso del derecho de suspensión temporal del servicio, implique detención del tránsito, por Ley sólo Carabineros de Chile está autorizado para ello, por lo tanto, de generarse esta condición, será bajo un trabajo coordinado entre Carabineros de Chile y el Concesionario.

## OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

### OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

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

Además, el Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal de la Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión. El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijado por el Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

### OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, en las condiciones y características autorizados por el MOP, según lo indicado en las Bases de Licitación.

### OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

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

El Concesionario será responsable de establecer las medias de control y seguridad en la Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

### OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también con aquellos servicios complementarios y obligatorios especiales que esté autorizada o, en la obligación

de otorgar. Esto es el conjunto de funcionalidades y prestaciones que una obra pública debe proveer durante su fase de explotación, para cada una de sus etapas y condiciones, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

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

- Mantención de la carpeta de rodado y bermas.
- Señalización, (letreros, tachas y otros)
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Mantenimiento de estructuras
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.

### **OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS**

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

### **OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

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

### **OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

El usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión y detallados como asistencia a vehículos con problemas mecánicos, asistencia en accidentes en la vía etc. Estos servicios se prestarán en forma gratuita para el usuario.

La asistencia a vehículos con problemas se refiere a la retirada del vehículo de la vía.

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

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la página web y en la Oficina del concesionario como también diarios de circulación nacional y regional y letreros en los lugares definidos por el Inspector Fiscal, además de las consultas telefónicas. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional.

### **OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 05 días hábiles.

### **OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL**

En caso de que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, El Concesionario está obligado a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor y. Además, deberá dar aviso en la página web.

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

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

### OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

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

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

Si lo que requiere no está en plan de conservación, se ejecutar de acuerdo a normativa vigente.

### OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

### OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES

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

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

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

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

### ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

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

# **SOCIEDAD CONCESIONARIA BOSQUES DEL ITATA S.A.**

## **Gerencia General**

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

## **Área Legal**

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

## **Área de Administración y Finanzas**

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

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

## **Área de Peaje**

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

## **Área Operación, Mantenimiento y Vialidad**

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

Esta área es la que tiene la función de operar la obra concesionada y brindar los servicios básicos que presta el Concesionario, asimismo el control de la adecuada prestación de los Servicios Complementarios.

Esta estructura podrá ser administrada directamente por el Concesionario o subcontratada.

# DE LAS PLAZAS DE PEAJE

## INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE

La concesión cuenta con una plaza de peaje troncal y dos plazas laterales, ubicadas en:

- Peaje troncal Km 60,000 R-152
- Peaje lateral 1 Km 13,800 R-158
- Peaje lateral 2 Km 21,000 R-152

## INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

## INFORMACION DE LAS TARIFAS

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada a los usuarios en cada plaza de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

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

Las tarifas de los peajes se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.14 de las Bases de Licitación.

## SISTEMAS DE COBRO

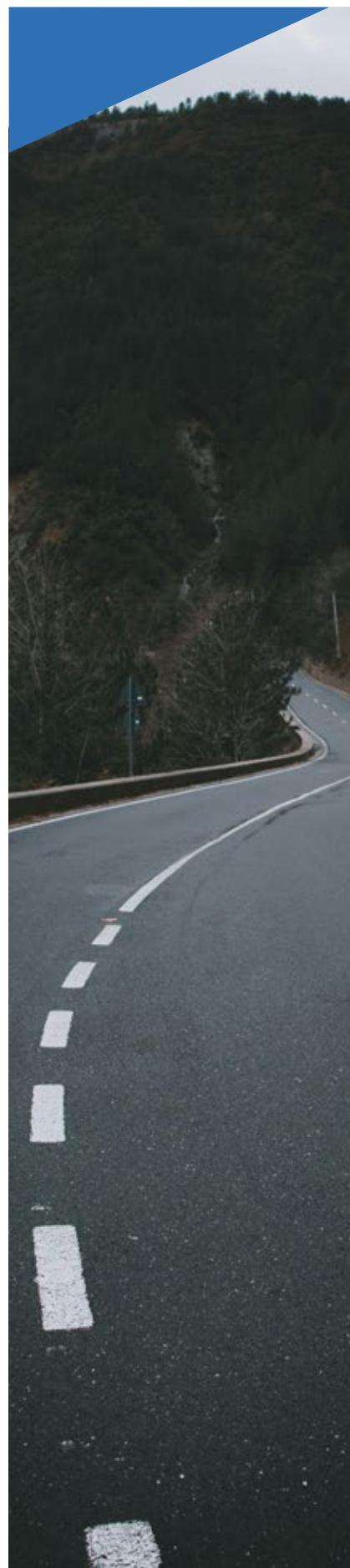
Los sistemas de cobro que dispone el Concesionario son los que permiten las Bases de Licitación en el artículo 1.14.1. Los relativos tanto en equipos como en procedimiento se detallan en el documento de la ingeniería de detalle del sistema de cobro.

## HORARIO DE ATENCION PLAZA DE PEAJE

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

## CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, esta Concesión contará con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual, con el fin de asegurar la fluidez del tránsito y evitar demoras a los usuarios.



## PAGO DE TARIFA EN PLAZA DE PEAJE

El sistema de cobro especial que opera actualmente considera el uso de una tarjeta de prepago sin contacto y lectores en la Plaza de Peaje Agua Amarilla, y en la salida y entrada del enlace Florida. Esto permite descontar o abonar del saldo de dicha tarjeta, según corresponda, el monto que permita al usuario pagar la tarifa reducida.

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

El Concesionario, aceptará el pago de peaje con moneda extranjera, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina del Centro de Atención al Usuario, ubicada en la plaza de peaje. Los Jefes de Plaza y los Jefes de Turno estarán facultados para recibir pagos de las tarifas en moneda extranjera, en caso que el usuario no posea moneda nacional.

La conversión a moneda se nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplaza, y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. El vuelto debe ser efectuado en moneda nacional. El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

### Divisa extranjera:

Se aceptarán las tasas de cambio que estén publicadas en el centro de control de operaciones.

## COMPROBANTE DE PAGO

El Concesionario entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa que indicará hora, fecha, tipo de vehículo, número de vía de cobro, código de cajero y tarifa pagada.

## VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos del concesionario, vehículos de contratista del concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc.

Los vehículos de transporte especial también pagarán la tarifa correspondiente, aun cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

Modificación de ley de concesiones de obras públicas, para eximir el pago de peaje a los vehículos de emergencia durante el ejercicio de sus funciones. Estarán exentos del pago de peaje, ya sea en forma manual, con sistema automático o de telepeaje, los vehículos de emergencia definidos en el número 43) del artículo 2º de la ley N° 18.290, de Tránsito, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2007, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Justicia, 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.

En tal caso, ninguna persona o entidad, bajo circunstancia alguna, podrá impedir u obstaculizar su paso, ni cuestionar el mérito de la emergencia invocada, tratándose especialmente de plazas de peaje.

Los vehículos de las Fuerzas Armadas sólo estarán exentos del pago de peaje cuando se hubiese declarado estado de excepción constitucional de catástrofe.

## INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

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

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

## SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

Cada plaza de peaje cuenta con una unidad de operación, medición y control desde el inicio de sus actividades. Asimismo, funciona en forma permanente y en cada vía desde el inicio de su operación sensores automáticos, que registran y clasifican todos los vehículos que pasen por la pista de cobro, que opera en forma independiente al personal de cobro de peaje, lo que permite determinar las discrepancias entre la clasificación manual y la automática.

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

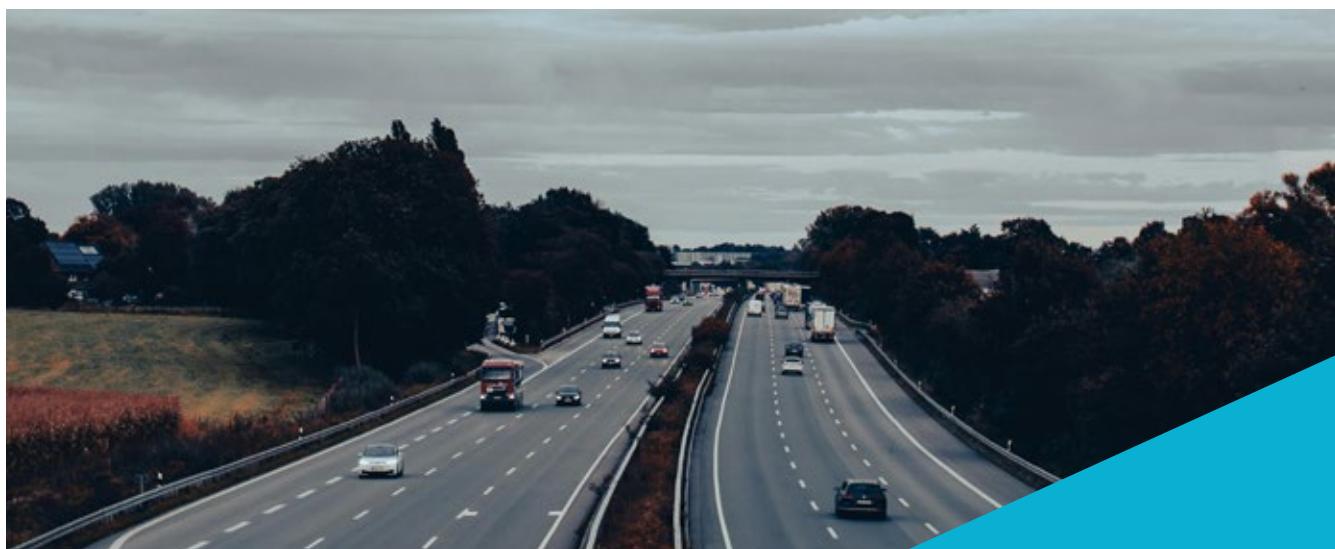
Dichas anomalías no deben afectar la normal operación de la plaza de peaje y el adecuado servicio al usuario.

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

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

## MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS PEAJE

La Concesión dispondrá de un Manual de Operación de Plaza de Peaje denominado “Plan de Atención en Plazas de Peaje”, el cual rige los aspectos específicos de la operación de las plazas de peaje.



# DE LAS PLAZAS DE PESAJE

## INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

La concesionaria con el fin de prevenir la conservación y resguarda la integridad del patrimonio vial que la ruta representa, consulta la instalación y funcionamiento de un sistema de plazas de pesaje.

## CONTROL DE PESOS

El Concesionario 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 carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros les cursará la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

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

## INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

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

Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/80 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado por Carabineros o los Inspectores designados por la DV al Juzgado de Policía Local que corresponda.

En las plazas de pesaje móviles se contará con Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes.

## NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE

Los Límites de dimensiones se rigen por la Resolución N°1 de 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicación y sus posteriores modificaciones.

Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.

Para efectos de controles de peso se aplicarán las tolerancias que se establecen en la Resolución DV N° 519 de 30 de julio de 1996, y posteriores.



Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.

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

### OTROS CONTROLES DE PESAJE ADICIONALES

El Concesionario podrá optar por construir plazas de pesaje adicionales, sean fijas o móviles, u otro equipo de control de peso, debiendo preocuparse de no alterar el normal funcionamiento del tránsito de la vía, en cuanto a fluidez, velocidad, continuidad y seguridad en el flujo vehicular y considerando la normativa vigente.

El proceso de autorización de los puntos de control por parte del Inspector Fiscal, la calibración de las básculas y su operación deberá ajustarse al “Instructivo de Pesaje Móvil en Rutas Concesionadas”, última versión vigente en el momento que se realice la calibración.

### PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

El MOP otorgará como beneficio adicional a la Sociedad Concesionaria, los montos que el Fisco hubiera recaudado en la vía concesionada cuando la DV autorice expresamente la circulación de vehículos con sobrepeso, en virtud de lo establecido en el D.S. MOP N° 19 de 1984, en proporción directa a los kilómetros del Sector en concesión con respecto al total de kilómetros recorridos por el usuario que paga el viaje con sobrepeso. Dichos montos serán calculados anualmente por la DV, a contar de la fecha de puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras preexistentes, e informados al inspector fiscal quien comunicará dichos valores a la Sociedad Concesionaria, los que se pagarán el primer día hábil del mes de junio del año siguiente al calculado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.13.6.

### ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA

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

### CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El apilamiento y la vigilancia del exceso de la carga aligerada serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

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

El Concesionario no podrá recibir pagos por la permanencia de la carga en el Patio de Estiba antes mencionado.



# DEL TRÁNSITO

## INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

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

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, 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, en el Manual de Seguridad Vial y a lo estipulado en el Capítulo 5 del Manual de Señalización de Tránsito.

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

El Concesionario procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación. La interrupción total o parcial, no implica la interrupción del cobro de las tarifas.

## MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito. A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.



# DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

## AUTORIDAD COMPETENTE

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

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

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

## COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS

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

## PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, que se pueden encontrar en el Plan de Contingencia para la etapa de explotación. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, Centros Asistenciales y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal. Se deberá asegurar que las Compañías de Seguros involucradas, han sido avisadas en forma oportuna. La Inspección Fiscal será informada de los accidentes mediante informes definidos en las Bases de Licitación.

En el caso de cortes de puentes o viaductos, se describe las medidas a considerar el Plan de Contingencia en la Ruta. El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada considera las siguientes etapas:

La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. El personal de asistencia en ruta del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores. El Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de operaciones instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por incidente y/o emergencia.

# DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL



## ANIMALES SUELtos

El Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la vía en concesión, quedando radicada la responsabilidad en los dueños de los animales como dispone el Código Civil y la posible responsabilidad de los propietarios de los cercos colindantes a la vía concesionada, acorde a la Ley del Tránsito, por la inexistente, insuficiente o por su defectuosa mantención.

La Concesionaria al tomar conocimiento de la presencia de animales muertos en la faja fiscal caminera concurrirá al sector para adoptar medidas de advertencia a los Usuarios, procediendo paralelamente al retiro de éstos, y a denunciar la situación a Carabineros.

## PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

No se podrán realizar actividades ajenas a la obra, que no cuenten con la expresa autorización de las entidades respectivas conforme a la legislación vigente, y la coordinación de Carabineros de Chile, MOP y Sociedad Concesionaria. Tales como: comercio, publicidad, ciclismo, ensayos de velocidad, competencias deportivas, etc.

Las actividades ajenas a la obra que más se esperan son publicidad y ciclismo.

## TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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

La autoridad competente es el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, considerando además toda normativa existente sobre la materia como por ejemplo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible y la Ley de Tránsito entre otros.

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

A la fecha los permisos son extendidos y autorizados por:

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

## ELEMENTOS DE SEGURIDAD, SEÑALIZACION Y DEMARCACIÓN

El Concesionario instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantención, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta el Concesionario, colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, como se indica en el Manual de Carreteras, Volumen 6, Sección 6.302 Señalización de Tránsito Vertical

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

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

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Plan de Conservación de las Obras. Los parámetros que definen el mantenimiento de la señalización de la obra son: Se debe mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según lo proyecto original aprobado.

Las señales se deben mantener en su posición original, limpia y legible en todo momento.

No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.

No se permitirá señales con proceso de oxidación que afecten las características estructurales de las mismas.

No se aceptarán señales que cuyo nivel de servicio haya sido modificado producto de maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

### **DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS**

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



# DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

## CENTRO DE ATENCIÓN

El Centro de Atención al Usuario estará ubicado en el edificio de control de peaje Km 60,000 de la R-152. Dicho centro de atención funcionará de lunes a Viernes 08:30 horas a 18,00 horas y sábados de 08:30 a 14:00 horas. El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada para el efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto de este. Además, se contará con una oficina de gestión documental o back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea. Así mismo, este centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes.

Además, se contará con una oficina gestión documental o back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea. Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros,

Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. El Centro de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia.

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



# DE LA INFORMACIÓN AL MOP

## UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

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

## ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

## RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

### RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

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

### SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

La Concesión contempla la existencia de un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, de acuerdo con lo indicado en la BALI, Art. 1.7.6.4.1, el cual sólo opera en caso de que la sociedad concesionaria o el MOP sean obligados a pagar una indemnización por resultar civilmente responsables mediante una sentencia judicial a firme. Para el Concesionario mantendrá vigente la respectiva póliza de seguro.



### SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesión en el artículo 1.7.6.4.2

### RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

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

# ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

## ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de drenaje de aguas lluvias y saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Mantenimiento de barreras acústicas.
- Control de emanaciones contaminantes.

## MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y los, artículo 2.4.2 y artículo 1.10.5 de las Bases de Licitación



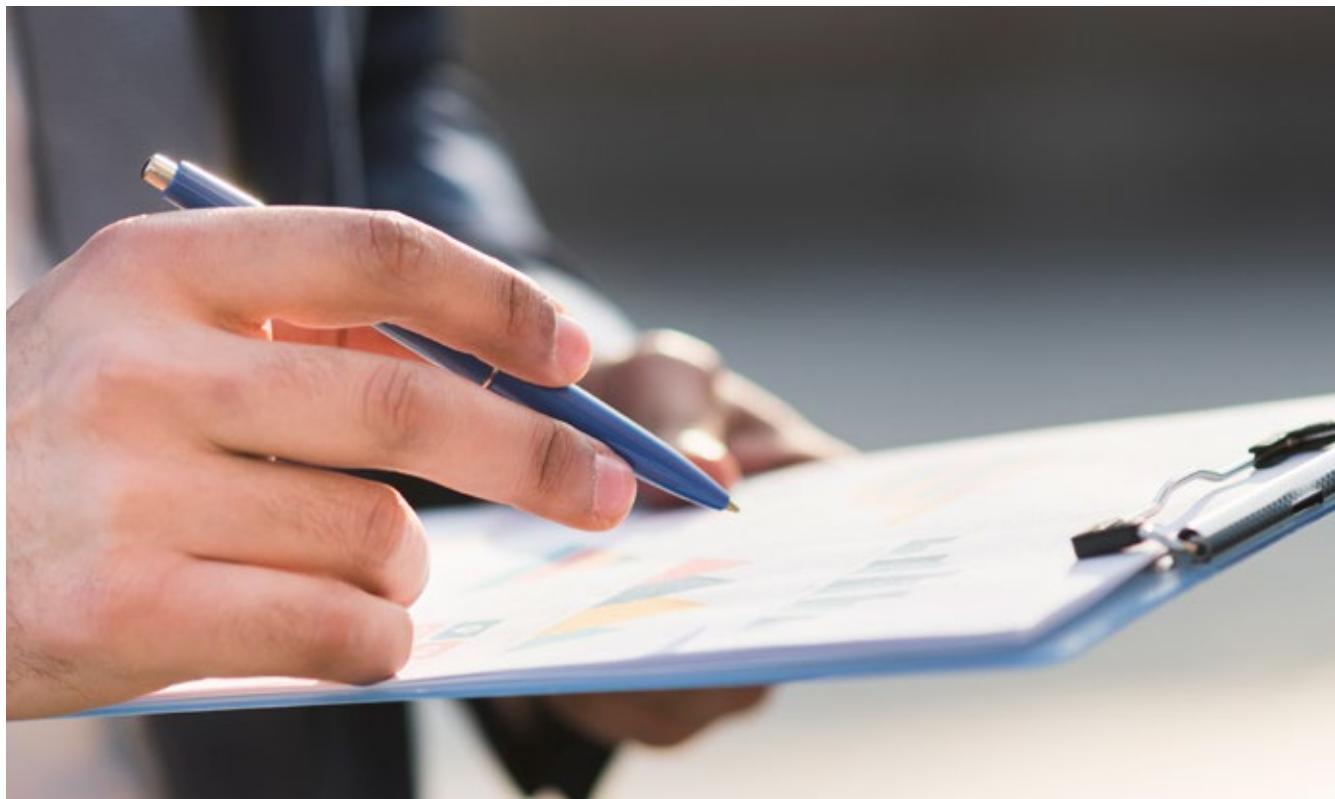
## DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

Se entenderá por Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación de la obra, a la persona a quien el DGOP haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes del Sector Interurbano hasta el término de la Concesión nominado por el M.O.P., quien está encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

### 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, siendo esto avisado a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

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



## CONTROL DEL CONTRATO

### OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

El inspector fiscal de la etapa de construcción de la obra es la persona a quien el DGC haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa.

El inspector fiscal de la etapa de construcción tendrá las funciones y atribuciones indicadas en el artículo 39 del Reglamento y las que se listan a continuación:

1. Fiscalizar el cumplimiento del PGS y sus actualizaciones durante la etapa de construcción, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.9.1.4.1.
2. Velar por el correcto desarrollo del proceso expropiatorio y entregar los terrenos necesarios para la construcción de las obras, previstos en las Bases de Licitación, con la debida anotación en el Libro de Obras.
3. Fiscalizar el permanente cumplimiento de las normas y medidas ambientales y territoriales establecidas en las Bases de Licitación; en el (los) EIA y/o DIA y sus Adendas, según corresponda, desarrollados por la Sociedad Concesionaria, así como en la(s) RCA asociada(s) al proyecto.
4. Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Autocontrol de Calidad de las Obras indicado en el artículo 1.12.9.
5. Aprobar o rechazar, según corresponda, los cronogramas, proyectos, planes, programas y demás documentos y sus modificaciones que sean presentados por la Sociedad Concesionaria y que de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación requieran su aprobación. No obstante la aprobación, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que el diseño y las obras cumplan los Estándares Técnicos establecidos en las Bases de Licitación una vez construidas.
6. Verificar y exigir el cumplimiento de cada Programa de Ejecución de las Obras y sus actualizaciones presentados por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.11.2.1.1.
7. Enviar mensualmente un informe al DGC que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión.
8. Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, cualquiera otro que emane de los documentos del Contrato de Concesión. En particular, el inspector fiscal podrá, en cualquier momento, durante la vigencia del Contrato de Concesión, auditar el capital de la Sociedad Concesionaria de manera de verificar que no se haya modificado y que los recursos han sido invertidos en la forma indicada en el artículo 1.6.1.1.1.
9. Fiscalizar el cumplimiento de lo indicado en los artículos 1.11.2.4 y 2.3.1.15 en relación con los desvíos de tránsito.
10. Ordenar paralizar las obras en los casos en que no se hayan aprobado los proyectos necesarios para su ejecución; o, se estuvieren ejecutando sin conformidad a los proyectos aprobados.
11. Llevar el Libro de Obras desde que sea designado.
12. Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias indicado en el artículo 2.6.1.

13. Denunciar a la SMA los incumplimientos por parte de la Sociedad Concesionaria de las medidas establecidas en el (los) EIA y/o DIA y sus Adendas, según corresponda, desarrollados por la Sociedad Concesionaria, así como en la(s) RCA asociada(s) al proyecto.
14. Ejercer todas las atribuciones relacionadas con el Sistema Informático para la Constatación del Nivel de Servicio (SIC-NS) de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.4.2 y en el Anexo Nº 4.
15. Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Conservación y del Programa de Conservación de las Obras indicados en el artículo 1.8.1.3.4 y sus artículos subordinados, en el artículo 1.12.5 y en el artículo 2.4.1 y sus artículos subordinados.
16. El ejercicio de cualquier otra función y atribución establecida en las Bases de Licitación.

El inspector fiscal de la etapa de explotación es la persona a quien el DGC haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa.

El inspector fiscal de la etapa de explotación tendrá las funciones y atribuciones indicadas en el artículo 40 del Reglamento y las que se listan a continuación:

17. Fiscalizar el cumplimiento del PGS y sus actualizaciones para la etapa de explotación, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.9.1.4.2.
18. Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras y los servicios.
19. Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios de la concesión.
20. Fiscalizar el permanente cumplimiento de las normas y medidas ambientales y territoriales establecidas en las Bases de Licitación, en el (los) EIA y/o DIA y sus Adendas, según corresponda, desarrollados por la Sociedad Concesionaria, así como en la(s) RCA asociada(s) al proyecto.
21. Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario.
22. Verificar y exigir el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.
23. Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, cualquiera otro que emane de los documentos del Contrato de Concesión. En particular, el inspector fiscal podrá, en cualquier momento, durante la vigencia del Contrato de Concesión, auditar el capital de la Sociedad Concesionaria de manera de verificar que no se haya modificado y que los recursos han sido invertidos en la forma indicada en el artículo 1.6.1.1.1.
24. Todas las funciones y atribuciones que corresponden al inspector fiscal de la Construcción, relacionadas con la ingeniería de los proyectos, la entrega de terrenos y la construcción, cuando se realicen obras con posterioridad a la puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras.
25. Aprobar o rechazar los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos, así como sus modificaciones, presentados por la Sociedad Concesionaria y que requieran de su aprobación de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. No obstante, dicha aprobación, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo responsable de que las obras cumplan,

una vez construidas, con los Estándares Técnicos y Niveles de Servicio establecidos en las Bases de Licitación.

26. Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones al registro de todos los bienes y derechos afectos a la Concesión de acuerdo a lo señalado en el artículo 46 N° 2 del Reglamento. Este registro deberá actualizarse cada año, sin embargo el inspector fiscal podrá solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente.
27. Enviar mensualmente un informe al DGC que dé cuenta de la labor realizada, el estado y los problemas presentados en la concesión.
28. Realizar los controles o mediciones establecidos en el párrafo final del artículo 1.12.7.
29. Llevar el Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado.
30. Entregar los terrenos expropiados cuyo proceso de expropiación se haya iniciado durante la etapa de construcción, con la debida anotación en el Libro de Explotación de la Obra.
31. Ejercer todas las atribuciones relacionadas con el Sistema Informático para la Constatación del Nivel de Servicio (SIC-NS), de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.4.2 y en el Anexo N° 4.
32. Denunciar a la SMA los incumplimientos por parte de la Sociedad Concesionaria de las medidas establecidas en el (los) EIA y/o DIA y sus Adendas, según corresponda, desarrollados por la Sociedad Concesionaria, así como en la(s) RCA asociada(s) al proyecto.
33. Validar mensualmente, por medio de anotación en el Libro de Explotación de la Obra, el monto del VPIm calculado e informado por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.16.5.4 numeral xvi) y actualizado según se establece en el artículo 1.5.3.
34. Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Conservación y del Programa de Conservación de las Obras indicados en el artículo 1.8.1.3.4 y sus artículos subordinados, en el artículo 1.12.5 y en el artículo 2.4.1 y sus artículos subordinados.
35. El ejercicio de cualquier otra función y atribución establecida en las Bases de Licitación-

## **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN**

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

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

El Plan de Conservación para toda la etapa de explotación deberá detallar para cada tipo de obra, las partidas y costos globales de mantenimiento, y la frecuencia con que se realizarán dichos trabajos. Junto al plan de conservación adoptado se deberá presentar la política de conservación elegida con su correspondiente justificación técnica.

## **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN**

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

El Programa Anual de Conservación en cada período de explotación deberá incluir:  
Un cronograma en planilla Excel, extensión .xls, o en Project, extensión .mpp, tipo carta Gantt, con las operaciones de mantenimiento por partidas y los tiempos de ejecución, a nivel mensual.  
Un cuadro con los costos asociados a las actividades de mantenimiento por partidas, en UF, a nivel mensual.

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

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

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

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

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

### **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APPLICABLES 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.

### **CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

La Inspección Fiscal deberá controlar oportuna entrega de las informaciones que dé el Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión. En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar el Concesionario, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello. El Concesionario deberá realizar las mediciones y controles que se estipulan en el artículo 2.4.6 de las presentes Bases de Licitación, respondiendo de la veracidad de la información.

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

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

## PROPOSICIÓN DE APLICACION DE MULTAS

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

## DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que se restrinja, límite o prive a la Sociedad Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable. El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

De igual manera las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se consideren en el presente documento están supeditadas a las indicadas en las bases de licitación, ante interpretaciones o contradicciones entre el RSO y las bases de licitación, siempre prevalecerá lo indicado por las bases de licitación.

**ANEXO N°1: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA****INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:**

Razón Social: Sociedad Concesionaria Bosques del Itata S.A.

Giro: Servicios prestados por concesionarios de carretera

**ANTECEDENTES:**

RUT: 78.056.118-1

Domicilio: Av. Isidora Goyenechea # 2800, oficina 2401, Las Condes, Santiago

Teléfono: 56-2-23556834

E-mail: aasilvau@sacyr.com

Objeto: Construcción, ejecución, reparación, conservación, mantención y explotación y operación de la obra pública fiscal denominada “Ruta del Itata” mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que convengan en el Contrato de Concesión, destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Duración: 540 meses (Quinientos cuarenta meses).

Capital: \$90.000.000.000.- (noventa mil millones de pesos)

**REPRESENTANTE LEGAL**

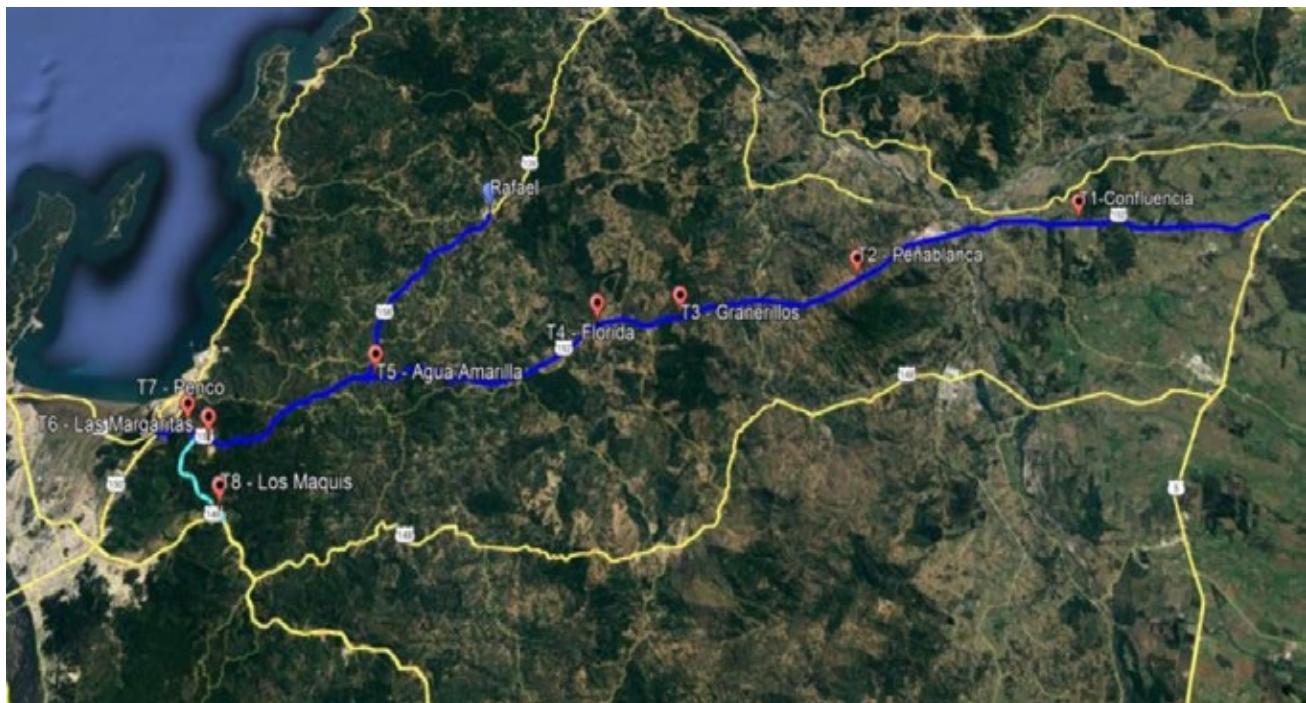
Nombre: Juan Antonio Vasconcellos Ibarra

Profesión: Ingeniero Civil Industrial

RUT: 13.288.507-9

Domicilio: Av. Isidora Goyenechea # 2800, oficina 2401, Las Condes, Santiago

Teléfono: +56-2-23556834

**ANEXO°2: PLANO DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA**

### ANEXO N°3: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

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

**Ubicación:** Región del Bío - Bío

**Comuna que atraviesa:** El Proyecto se emplaza en las regiones de Ñuble y Biobío. Abarca las comunas de Chillán y Chillán Viejo, en la provincia de Diguillín; Ránquil, en la provincia de Itata; y Florida, Tomé, Penco y Concepción, en la provincia de Concepción.

**Nombre de la Concesión:** Ruta del Itata.

**Descripción de sus principales obras y características físicas:**

**Kilómetros de camino doble calzada:** noventa y seis coma uno kilómetros.

**Kilómetros de simple calzada:** catorce coma uno kilómetros.

**Número de puentes:** Uno en doble calzada.

**Número de estructuras a desnivel:** Ochenta y cinco.

**Número de pasarelas peatonales:** Dos.

**Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados (Km/hora):** 100 km/hora para ambas rutas.

**Los servicios, que presta la obra son:**

**Servicios Básicos:**

- Conservación de todas las Obras
- Servicio de alimentación, bebidas y venta de combustible
- Vehículo de patrullaje permanente las 24 horas.
- Teléfonos de Emergencia SOS
- Control de Pesos en la Ruta

**ANEXO 4: INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO****Ubicación Centro de Atención al Usuario:****Dirección:** Peaje Agua Amarilla, km 60.000 Autopista del Itata (Ruta 152)**Teléfono:** 41 2861286**Web:** [www.bosquesdelitata.cl](http://www.bosquesdelitata.cl)

5

# **ANEXOS**

## **ANEXO 5: FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

## ANEXO 6: PLAN DE MEDIDAS CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS



**Bosques  
del Itata**