



Reglamento de Servicio de la Obra 2024

Reglamento Servicio de Obra.

Fecha de edición: febrero 2024.

Versión: 1A.

Índice

1

PRELIMINAR

1.1 GLOSARIO	11
1.2 NORMAS GENERALES.....	13
1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA	13
1.2.2 DESTINATARIOS	13
1.2.3 ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN	13
1.2.4 MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO.....	15
1.2.5 VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO.	15
1.2.6 LOCALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO.	15
1.2.7 MARCO JURÍDICO	15
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	16
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	17



2

DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO	20
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS	20
2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	20
2.1.3 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	20
2.1.4 DERECHO A RECIBIR SEGURIDAD.....	20
2.1.5 DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN.....	21
2.1.6 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.....	21
2.1.7 DERECHO A RECLAMO.....	21
2.1.8 DERECHO A SUGERENCIAS	21
2.1.9 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO.....	21
2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA.....	21
2.1.11 DERECHO A RECIBIR TRATO DIGNO	21
2.1.12 DERECHO A RESPUESTA.....	21
2.1.13 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	21



2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO	22
2.2.1 OBLIGACIÓN DEL PAGO DE PEAJE	22
2.2.2 OBLIGACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	22
2.2.3 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	22
2.2.4 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.....	22
2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO	22
2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE	22
2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO	22
2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.....	22
2.2.9 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE	22
2.2.10 OBLIGACIÓN DE USAR TAG O PAGO TARDÍO DE TAG (PTT).....	22
2.2.11 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.....	23
2.3 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS	23
2.3.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.....	23
2.3.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN	23
2.3.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR.....	24
2.3.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	24



2.4 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES	25
2.4.1 VEHÍCULOS CON SOBREPESO	25
2.4.2 VEHÍCULOS CON SOBRE TAMAÑO	25
2.4.3 VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.....	25
2.4.4 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	25
2.5 ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	25
2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	26
2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.....	26
2.6.2 PROHIBICION DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN LA CALZADA	26
2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA.....	26
2.6.4 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO	26
2.6.5 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA	26
2.6.6 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO	27
2.6.7 CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.....	27

2.6.8 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA 27

2.6.9 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA..... 27

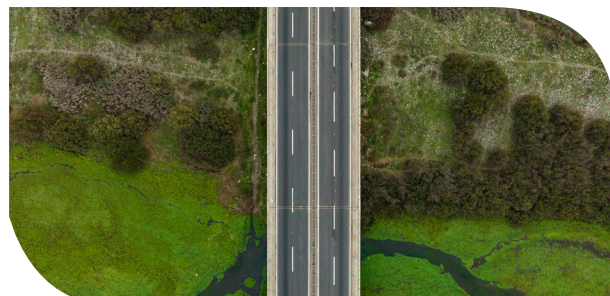
2.6.10 PUBLICIDAD VIAL..... 27

2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO 28

2.7.1 FORMULARIO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS O RECLAMOS..... 28

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS 28

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP 28



3

DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO 30

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA 30

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 30

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA 30

3.1.4 DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS..... 30

3.1.5 DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORES CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES 30

3.1.6 DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE 30

3.1.7 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO 30

3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA..... 30

3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS ... 30

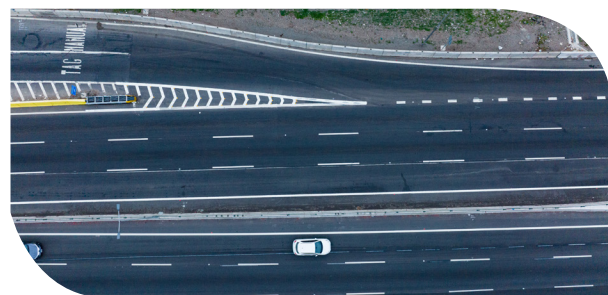
3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 30

3.2.3 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS 31

3.2.4 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS 31

3.2.5 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS 31

3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	31
3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA EN RUTA AL USUARIO	32
3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS	32
3.2.9 OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	32
3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.....	32
3.2.11 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	32
3.2.12 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	32
3.2.13 CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL	32
3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	32
3.4 DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PEAJE	33
3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE AUTOPISTA CONCESIONADA	33
3.4.2 INFORMACIÓN DE LA TARIFA	33
3.4.3 SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO	33
3.4.4 HORARIO DE ATENCIÓN DE PÓRTICOS DE COBRO	33
3.4.5 MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCIÓN	33
3.4.6 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA.....	33
3.4.7 DOCUMENTO DE COBRO	33
3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE.....	34
3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA	34
3.4.10 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE PÓRTICO DE COBRO DE PEAJE	34



3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE	34
3.5.1 INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	34
3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE.....	35
3.5.3 CONTROL DE PESO	35
3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.....	35
3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.....	36
3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	36

3.6 DEL TRÁNSITO 36

3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO 36

3.6.2 MANTENIMIENTO PROGRAMADO..... 36

3.6.3 MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA O FUERZA
MAYOR..... 36

3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS..... 36

3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE 36

3.7.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES..... 36

3.7.3 MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O
CONTINGENCIAS 40

3.7.4 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS
PÚBLICOS..... 42

3.7.5 DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD 42

3.7.6 CENTRO DE CONTROL..... 42

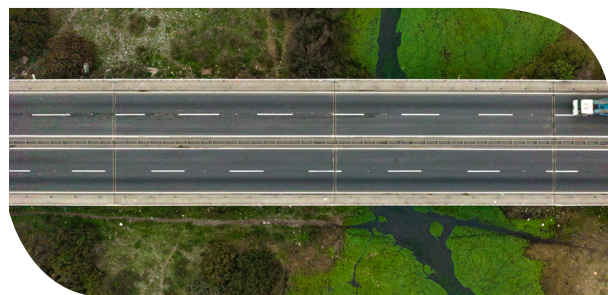
3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL..... 42

3.8.1 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO
DE LA OBRA 42

3.8.2 MEDIDAS DE CONTROL SOBRE ANIMALES SUELTOS... 42

3.8.3 SEÑALES 42

3.8.4 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS 43



3.9 DE LA ATENCIÓN AL USUARIO..... 43

3.9.1 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT) 43

3.9.2 OFICINAS COMERCIALES 43

3.9.3 CALL CENTER..... 43

3.9.4 ATENCIÓN VIA INTERNET 43

3.9.5 REDES SOCIALES 43

3.9.6 LIBRO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 44

3.10 DE LA INFORMACIÓN AL MOP..... 44

3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP 44

3.10.2 INFORMES 44

3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE 44

3.10.4 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD 44

3.10.5 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL 44

3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS.	44
3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	44
3.11.2 SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS	44
3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES.	45
3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	45
3.12 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	45
3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA	45
3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	45
3.12.3 MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES.	46
3.12.4 PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS Y PROGRAMA DE CONSERVACIÓN	46



4

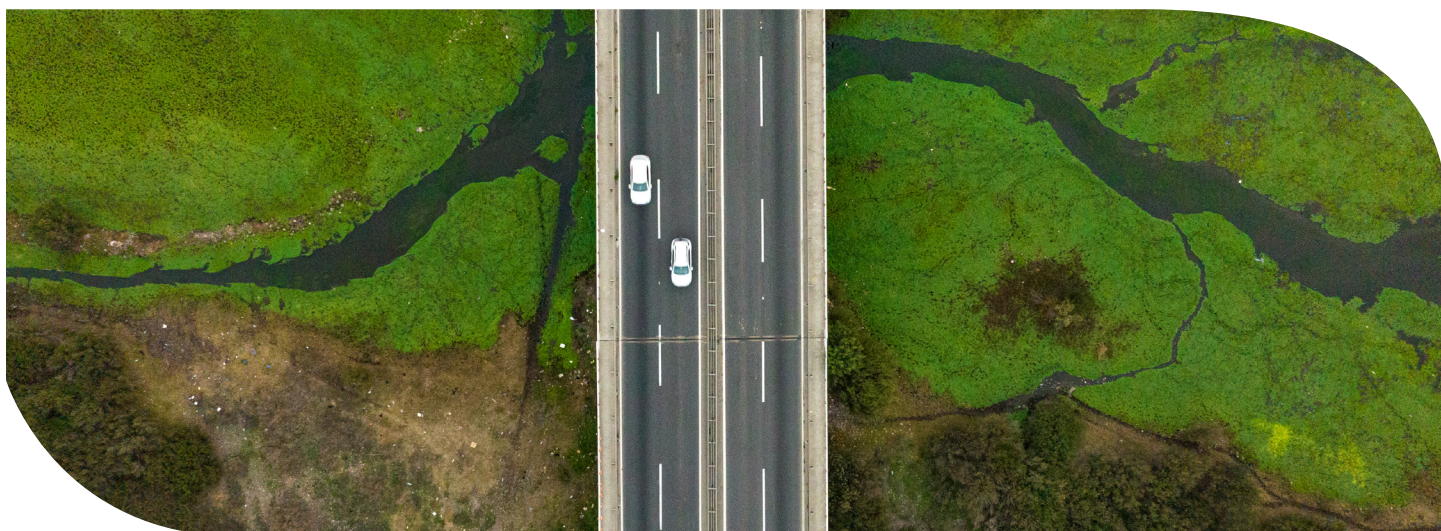
DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN Y CONSTRUCCIÓN.....	48
4.1.1 INSPECTOR FISCAL	48
4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	48
4.2 CONTROL DEL CONTRATO	48
4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL.....	48
4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA	48
4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	48
4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS ..	48
4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.....	49
4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	49
4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS	49

5

ANEXOS

5.1 ANEXO 1.....	51
INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD	51
CONCESIONARIA.....	51
ORGANIZACIÓN DE AUTOPISTA SAN ANTONIO-SANTIAGO ...	51
5.2 ANEXO 2	51
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES (DGC) DE OBRAS PÚBLICAS.....	51
DE LA INSPECCIÓN FISCAL.....	51



1

Preliminar



1.1 GLOSARIO

1. Área de Concesión: Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales, incluyendo los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria. No se consideran como parte del Área de Concesión aquellos sectores que constituyen faja ferroviaria.

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

3. Bases de la licitación: Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con las que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.

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

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

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

7. EIA: Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2 letra i) de la Ley N° 19.300 es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que

se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.

8. 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.

9. Indicador de Servicio o Indicador: Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio.

10. Kilómetro fijo o KMF: Corresponde a un kilómetro por calzada y sentido de circulación limitado transversalmente por los límites de ésta y longitudinalmente por dos balizas del tipo IV-5, o por una baliza tipo IV-5 y una baliza tipo IV-4, o por una baliza tipo IV-5 y una baliza combinada de los tipos IV-4 y IV-6, utilizadas para marcar el inicio y fin de los sectores kilométricos. En el caso de que un sector no comience en un kilómetro entero, se entenderá que el segmento entre la baliza que marca el comienzo del sector y la que señala el primer kilómetro entero se agrega al kilómetro inmediatamente siguiente. Asimismo, si uno de sus sectores no termina en un kilómetro entero, su segmento final se agrega al último kilómetro.

11. 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.

12. Ley Orgánica del MOP o D.F.L. N° 850: Es 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 6 Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.

13. Licitante u Oferente: Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las Bases de Licitación.

14. MOP: Ministerio de Obras Públicas.

15. **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

16. **Nivel de Prestación del Servicio:** Nivel de cumplimiento en la prestación de cada uno de los servicios prestados a partir de cada uno de los indicadores de servicio que lo conforman.

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

18. **Oferta:** Es el conjunto de Documentos Oferta Técnica y Documentos Oferta Económica que debe presentar el Licitante de acuerdo con lo estipulado en los artículos 1.5.5 y 1.5.6 de las Bases de Licitación.

19. **Pago Tardío de Transacciones (PTT):** Corresponde a un sistema de cobro alternativo fijo a implementar por el Concesionario, el cual dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes a regularizar tránsitos realizados, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.3.3 de las Bases de Licitación.

20. **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.

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

22. **Rehabilitación:** Corresponde a aquellas acciones de recuperación, conservación mayor o refuerzos que se ejecuten para reponer la infraestructura nueva y preexistente al Nivel de Servicio de los Servicios Básicos de la Concesión y exigencias establecidas en las Bases de Licitación. Revisten el carácter de correctivas ya que apuntan a eliminar o reducir el deterioro. Ejemplo: Refuerzo camino pavimentado con tratamiento superficial doble, refuerzo de camino mediante recarpeteo, confección de drenes de calzada y modificación de pavimentos para enfrentar solicitaciones estructurales exigidas en las Bases de Licitación.

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

24. **Precio:** Contraprestación, que pagará el usuario de los servicios complementarios o de otros servicios de

similar naturaleza que preste el concesionario en virtud del contrato de concesión.

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

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

27. **Sociedad Concesionaria:** La sociedad constituida por el Adjudicatario con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto será determinado en las presentes Bases de Licitación. También denominada Concesionario.

28. **Tarifa o Peaje:** Contraprestación de los Servicios Básicos prestados por el Concesionario regulados en el Contrato de Concesión.

29. **Televía, TAG o Transponder:** Es el dispositivo electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por el punto de cobro de una pista a una vía concesionada. Dichos televías podrán ser aquellos del Sistema de Telepeaje Interoperable del Ministerio de Obras Públicas adquiridos en otras concesiones viales del país, o los entregados a los usuarios por la Sociedad Concesionaria, previa suscripción de un convenio que regule la relación entre las partes, de conformidad con las Bases de Licitación.

30. **Usuario:** Todo aquel que haga uso de la vía concesionada urbana y que por tal efecto se encuentra obligado al pago de la respectiva tarifa o peaje y de los demás servicios contemplados en el contrato de concesión. Todo tipo de personas (naturales o jurídicas) que utilizan la obra y/o los servicios básicos y complementarios de la concesión Autopista San Antonio – Santiago, incluyendo a los clientes que poseen TAG del Sistema de Telepeaje Interoperable del Ministerio de Obras Públicas.

31. **Contrato de Concesión de Obra Pública, Contrato de Concesión o Concesión:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78” regido por el D.F.L. MOP N°850 de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y

sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el D.S. MOP N°900 de 1996 Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el D.S. 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.

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

El presente reglamento elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación, el cual contiene las siguientes materias:

- a) Detalle del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación, señalando las medidas de seguridad y vigilancia, procedimientos operativos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación.
- b) 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 de las Bases de Licitación. Se debe detallar el Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta, el cual debe establecer umbrales mínimos de servicio en cada caso, y debe ser trazable y auditable por parte del Inspector Fiscal.
- c) Definición de los Estándares Técnicos, Indicadores de Servicio y las medidas adoptadas para cumplir lo señalado en las Bases de Licitación.
- d) Operación de la Plataforma de Atención a Clientes.
- e) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- f) Medidas para mantener los niveles de servicio al usuario.
- g) Las medidas de mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo.

h) Las medidas de conservación de los puentes y estructuras nuevas.

1.2.2 DESTINATARIOS

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

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el Inspector Fiscal, desde la autorización de dicha Puesta en Servicio Provisoria y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o de la Fase 2 señalada en el artículo 1.10.1 letra C de las Bases de Licitación.

1.2.3 ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Servicio se aplicará a las vías públicas, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la obra concesionada, en las cuestiones relativas a la mantención, reparación, seguridad y orden en las vías de los 7 subsectores que componen la obra, de acuerdo con lo indicado en la Tabla N°1, prevaleciendo este criterio frente a cualquier discrepancia.



Tabla N°1: Sectorización del Proyecto.

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio - Dm fin ⁽⁴⁾ aproximadamente	Longitud (km)
1	A	Desde Santiago eje Autopista Central de la Ruta 5 hasta Enlace Rinconada	0-14.500 ⁽¹⁾	14,5
	B	Desde Enlace Rinconada hasta Talagante	14.500-39.100 ⁽¹⁾	24,6
	C	Desde Talagante hasta Melipilla	39.100-66.500 ⁽¹⁾	27,4
	D	Desde Melipilla hasta Enlace Reuss	66.500-109.000 ⁽¹⁾	42,5
	E	Ramal (G-82)	0-3.600 ⁽²⁾	3,6
	F	Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904)	0-16.000 ⁽³⁾	16,0
2	G	Acceso vial a Puertos desde el Enlace Reuss, cruzando la Av. La Playa y finalizando por el sur al llegar al límite del área perteneciente al nuevo Puerto Exterior de San Antonio, y una extensión con ramales hacia la Rotonda Pablo Neruda por el norte	109.000-113.200 ⁽¹⁾	4,2

NOTAS:

(1) DM referido a la ruta 78.

(2) DM referido a la ruta G-82.

(3) DM referido a la ruta G-904.

1.2.4 MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO

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

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio deberán:

(i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables; Actualizar su contenido en los hitos y plazos establecidos en el Artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

(ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;

(iii) Cualquier otra materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulada por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

Las modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra se sustentan en el artículo 1.2.2 de las Bases de Licitación, donde en el N°77 se indica que el reglamento regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1. Para dar cumplimiento a los recién citados artículos y en post de la mejorara continua, es evidente modificar el reglamento cuando así se requiera.

1.2.5 VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el DGC, desde la autorización DGC del Presente Reglamento para el período desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes o de la Fase 1 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o de la Fase 2 señalada en el artículo 1.10.1 letra C de las Bases de Licitación.

1.2.6 LOCALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web de la Concesionaria.

Además, el Reglamento de Servicio de la Obra aprobado y sus actualizaciones, se mantendrá a disposición de los usuarios para consulta en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

1.2.7 MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78 para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Autopista Santiago- San Antonio, Ruta 78” por el sistema establecido en el artículo 87 del D.F.L. MOP N°850 DE 1997, la licitación y concesión que se otorgue, ya se trate de la explotación de las obras y servicios; uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales, destinados a desarrollar la obra entregada en concesión y las áreas de servicios que se convengan, la provisión de equipamiento o la prestación de servicios asociados, así como el proceso de licitación, adjudicación y ejecución del Contrato de Concesión, formando parte integrante de éste, es el siguiente:

- Bases de Licitación de la Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78 y las circulares aclaratorias emitidas por el DGC.
- 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.
- El Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones.
- 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 D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
- Oferta Técnica y Económica presentada por el Licitante Adjudicatario de la Concesión.
- Decreto Supremo MOP N°10, de 13 de enero de 2022, publicado en el Diario Oficial de 11 de marzo de 2022.
- Cualquier otra norma, recomendación, especificación o método cuya obligatoriedad esté sancionada administrativa o legalmente.

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.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Sociedad Concesionaria **Autopista San Antonio – Santiago S.A.** Rut: 76.057.576-3 se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública otorgada con fecha 11 de marzo de 2022 ante Antonieta Mendoza Escalas, Notario Público, dejando registro en número de repertorio 1.139/2022.

Autopista Santiago San Antonio S.A., tiene por objeto la ejecución, construcción, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Autopista Santiago - San Antonio, Ruta 78”, 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.

Esta Sociedad Concesionaria cuyo giro corresponde a “Construcción y Explotación de Obras Públicas”, se adjudicó la Licitación por una duración de 360 meses -como plazo máximo- a contar del 11 de marzo de 2022. En ANEXO 1 se entrega la información general y comercial sobre Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio – Santiago S.A, vigente al momento de aprobación del presente Reglamento.



1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra corresponde a un bien nacional de uso público, construido y administrado de acuerdo con el sistema de concesión de obra pública.

Autopista San Antonio – Santiago S.A. -a través de Sacyr concesiones Spa- se adjudicó el Contrato de “Concesión Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78” para el Mejoramiento y Conservación de la ruta del mismo nombre, a través del Decreto de Adjudicación DS N° 10, de fecha 13 de enero de 2022, publicado en el Diario Oficial el 11 de marzo de 2022 y cuyo hito establece el inicio del período de concesión.

El proyecto de Concesión denominado “Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78”, considera en términos generales, el mejoramiento, construcción, mantención y explotación tanto de las obras preexistentes como de las nuevas que sean construidas.

Geográficamente, el proyecto abarca las regiones Metropolitana y de Valparaíso; pasando por 4 provincias: Santiago, San Antonio, Talagante y Melipilla. De esta manera, conecta 13 comunas: Santiago, San Miguel, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central, Cerrillos, Maipú, El Monte, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, Melipilla, San Antonio y Cartagena.

La Concesión contempla una extensión de 132,8 km de calzada bidireccional, que considera:

- Ruta 78 desde el eje Autopista Central de la Ruta 5 en Santiago, hasta Acceso vial a Puertos en San Antonio, de 113,2 km.
- Ramal (G-82), de 3,6 km.
- Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904), de 16,0 km.

Además de los enlaces, calles locales, atraviesos, obras de arte, pasarelas peatonales, puentes y estructuras existentes que contribuyen a la continuidad y conectividad de la ruta.

Dentro de la infraestructura actualmente operativa, también destacan:

- 2 Áreas de Servicios Generales (km 31.700 en ambos lados de la calzada y 66.700 también en ambos lados de la calzada).

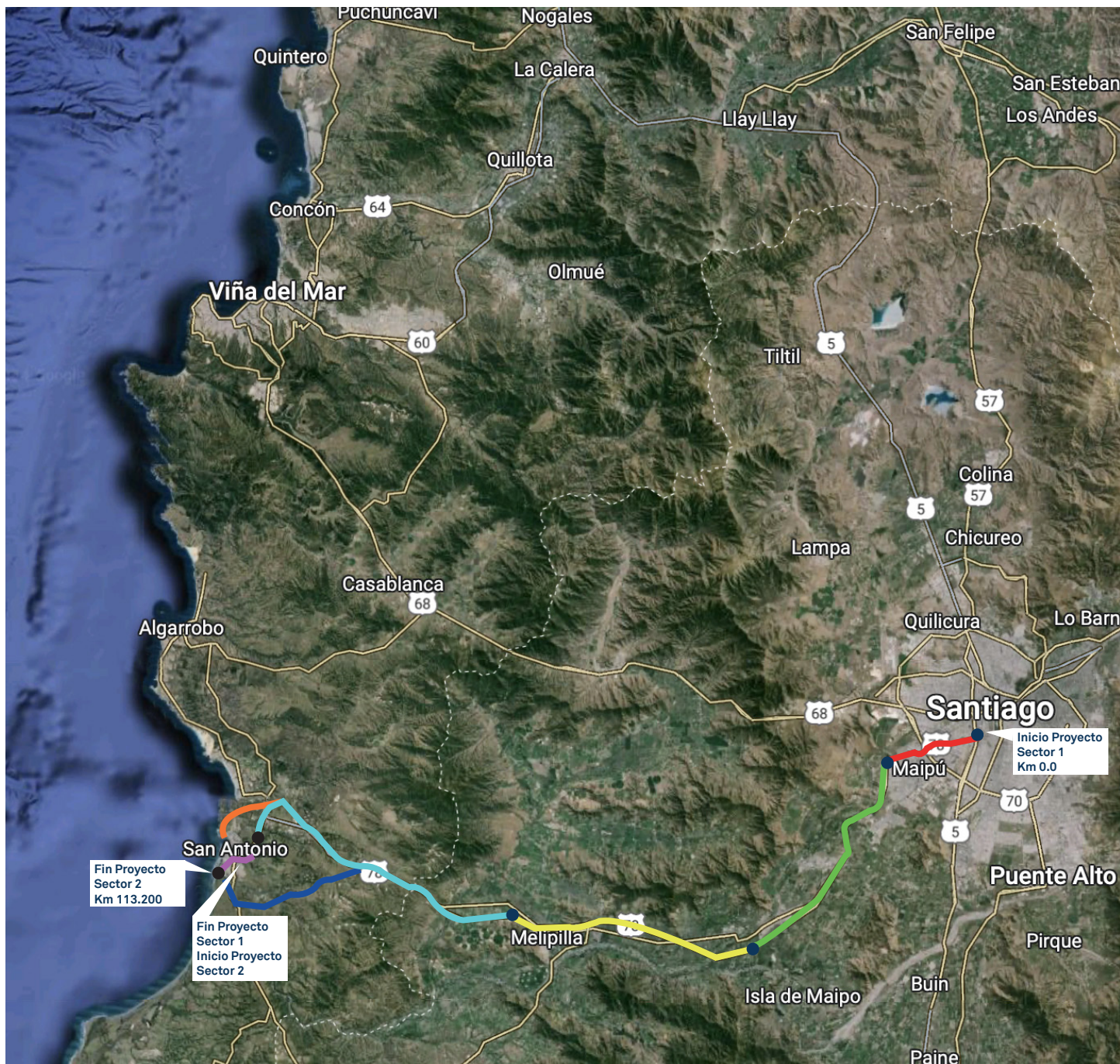
- 2 Áreas de Atención de Emergencias (km 14.200 y km 66.400).
- Servicio de Alimentación, Bebidas y Venta de Combustible (art. 2.4.5.5 de las Bases de Licitación).
- 1 Oficina Comercial, en el km 66.

A partir del inicio de concesión, se inicia la etapa de Explotación en su Fase 1, y la de Construcción en su Fase de Ingeniería.

Como parte de la explotación de la obra concesionada, **Autopista San Antonio – Santiago S.A.** deberá prestar los servicios establecidos en las Bases Licitación del contrato, los que brevemente corresponden a los siguientes:

- Aquellos asociados a la conservación, reparación y operación de todas las obras que se encuentren en el Área de Concesión (art. 2.4.3 y 2.4.3.1 de las Bases de Licitación).
- Gestión de Tráfico (art. 2.4.4 de las Bases de Licitación).
- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias (art. 2.4.5.1 de las Bases de Licitación).
- Servicio de Asistencia en Ruta (art. 2.4.5.2 de las Bases de Licitación).
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación (art. 2.4.5.4 de las Bases de Licitación).
- Servicio de Alimentación, Bebidas y Venta de Combustible (art. 2.4.5.5 de las Bases de Licitación).

En paralelo a la explotación de las obras preexistentes de concesión, la Fase de Ingeniería considera el desarrollo de los Proyectos de Ingeniería de Detalle de nuevas obras y del mejoramiento de las obras preexistentes, según lo establecido en el contrato de concesión, entre ellos, la implementación de obras de mejoramiento, rehabilitación y/o reposición de la calzada preexistente, rectificación de curvas y pendientes, mejoramiento de las bahías de detención de los teléfonos S.O.S., mejoramiento, reparación o reemplazo de puentes, obras puntuales como pasarelas peatonales, enlaces, retornos, mejoramiento y regulación de accesos, mejoramiento y nuevas calles de servicio, mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje, iluminación, paisajismo, ampliación y nuevas Áreas de Servicio Generales y de Atención de Emergencia.



Sector	Subsector	Descripción	KM inicio - Km fin
1	A	Desde Eje Autopista Central de la Ruta 5 a enlace Rinconada	0 - 14.5 ⁽¹⁾
	B	De enlace Rinconada a enlace Talagante	14.5 - 39.1 ⁽¹⁾
	C	De enlace Talagante a enlace Melipilla	39.1 - 66.5 ⁽¹⁾
	D	De enlace Melipilla a enlace Reuss	66.5 - 109.0 ⁽¹⁾
	E	Ramal (G-82)	0 - 3.6 ⁽²⁾
	F	Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904)	0 - 16.0 ⁽³⁾
2	G	Desde Enlace Reuss al límite del nuevo Puerto Exterior	109 - 113.2 ⁽¹⁾

Notas:

- (1) Dm referido a la ruta 78
- (2) DM referido a la ruta G-82.
- (3) DM referido a la ruta G-904.

2 Del Usuario



2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1 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 o recibir los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, de acuerdo a los estándares exigidos por el Contrato de Concesión.

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios especiales obligatorios, que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, correspondientes a:

- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias (artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación), gratuito para los usuarios de la Concesión.
- Servicio de Asistencia en Ruta (artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación), gratuito para los usuarios de la Concesión.
- Servicio de Atención de Usuarios (artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación), gratuito para los usuarios de la Concesión.
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación, (artículo 2.4.5.4 de las Bases de Licitación).
- Servicio de Alimentación, Bebidas y Venta de Combustible, (artículo 2.4.5.5 de las Bases de Licitación).

2.1.3 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Para efectos de la obra que se otorga en Concesión, teniendo presente las disposiciones legales que sean pertinentes, se considerarán como Servicios Complementarios posibles de proponer por el

Concesionario los siguientes:

a) Servicio de Multiductos. El Concesionario podrá explotar servicios de multiductos en el subsuelo de la vía. Los proyectos de multiductos deberán ser sometidos a la aprobación del Inspector Fiscal y los trazados no deberán interferir con el resto de las obras comprendidas en la Concesión, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal. Los contratos que el Concesionario suscriba con los interesados en los multiductos deberán registrarse por la normativa jurídica vigente.

b) Áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles. El Concesionario podrá explotar áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles, las cuales podrán incorporar el servicio de alimentación y bebida, habilitando para ello áreas de restaurante y/o cafetería con sus respectivos servicios higiénicos.

c) Otros. El Concesionario podrá proponer habilitar y/o explotar otros servicios siempre que ellos sean compatibles con la Concesión, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con los Instrumentos de Planificación Territorial correspondientes.

2.1.4 DERECHO A RECIBIR SEGURIDAD

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en la Autopista, previstos por el MOP en los documentos que forman parte del Contrato de Concesión, y que la infraestructura de la obra mantenga un nivel de servicio que permita un tránsito expedito y seguro, de acuerdo con las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones por cualquier causa en conocimiento del Concesionario que afecte el adecuado tránsito del usuario, éste tiene derecho a recibir información anticipada sobre alteraciones al tránsito; respuesta a los reclamos; en caso de respuesta insatisfactoria el usuario tiene derecho a queja o denuncia ante el MOP.

El derecho a la seguridad dice relación con la Autopista, las instalaciones de los Servicios Complementarios, las instalaciones de la Concesionaria, las instalaciones de la Inspección Fiscal.

2.1.5 DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento de la Concesionaria.

Conocer con la debida antelación el régimen tarifario vigente.

2.1.6 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que ésta presta, de acuerdo con las características, el nivel calidad y los niveles de servicio dispuestos y previstos en el Contrato de Concesiones.

2.1.7 DERECHO A RECLAMO

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, las que deberán ser presentadas en forma oportuna, en términos respetuosos y ante los funcionarios competentes.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo o denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

2.1.8 DERECHO A SUGERENCIAS

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

2.1.9 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

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

2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión.

2.1.11 DERECHO A RECIBIR TRATO DIGNO

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

2.1.12 DERECHO A RESPUESTA

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

2.1.13 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 algunas de las obligaciones del Concesionario. Para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, o dejar un reclamo por escrito, que deberá ser constatado y ratificado el tipo de anomalías y los daños producidos.

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

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 OBLIGACIÓN DEL 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, salvo las ya reguladas por la normativa vigente.

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

2.2.2 OBLIGACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión (servicios de multiductos, áreas de estaciones para combustibles, entre otros).

2.2.3 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 atinentes, y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4 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 personal de la Concesionaria en las materias que le competan.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra,

sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, entre otros.

2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra y a sus instalaciones.

2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas y señales del tránsito.

2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria todos los daños que ocasione a la obra, a sus bienes e instalaciones, con motivo del uso de la obra y de sus servicios.

2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios.

2.2.9 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

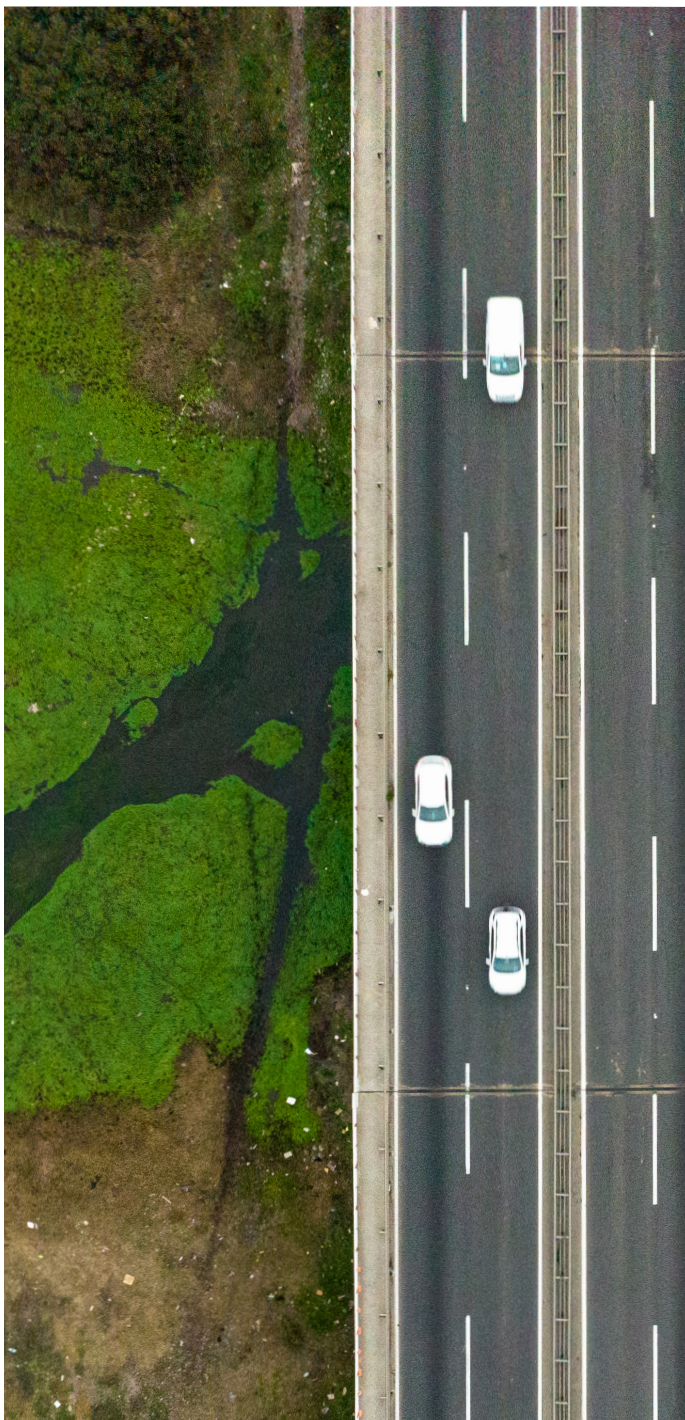
El usuario estará obligado a ingresar a las plazas de pesaje, fijas o móviles, cuando sea requerido por el personal de la Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

2.2.10 OBLIGACIÓN DE USAR TAG O PAGO TARDIO DE TAG (PTT)

El Usuario estará obligado al uso del TAG o PTT, conforme el artículo 114 de la Ley N° 18.290 de Tránsito y a cualquier otra normativa vigente al respecto, en caso de transitar por una vía con este método de pago. Además, tiene la obligación de notificar el cambio de domicilio y/o propiedad del vehículo, siendo su deber cuidar del TAG y su obligación el pago de la tarifa en caso de TAG defectuoso o mal instalado.

2.2.11 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.



2.3 DE LA CIRCULACION DE VEHÍCULOS

2.3.1 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 y que dispongan de un medio de cobro habilitado.

2.3.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

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 sobre peso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean auto-propulsadas o de remolque.
- Se entiende a 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 autovía, obras a desnivel, etc. En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de las obras de concesión y a los usuarios o a terceros. Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.3.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas o bermas de la obra vial concesionada, salvo que la autoridad así lo señale o permitiere; todo vehículo que lo tenga prohibido de acuerdo a la legislación vigente, y establecido en el Dcto. N°158 de 28 de Enero de 1980, que fija el peso máximo de vehículos que pueden circular por caminos públicos, en conformidad a las Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N°850 de 1997 y demás normas pertinentes, salvo que el transporte de dicha carga cuente con la Autorización pertinente de la Dirección nacional o Regional de Vialidad, si fuere pertinente y el Decreto N° 146 la circulación de peatones y vehículos.

En concreto, no podrán circular los siguientes vehículos:

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos 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.

- Vehículos que no estén provistos de un televía u otro, y que deban circular por zona con pago exclusivo con este método.

2.3.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

La circulación en la obra vial concesionada se registrará por las siguientes normas:

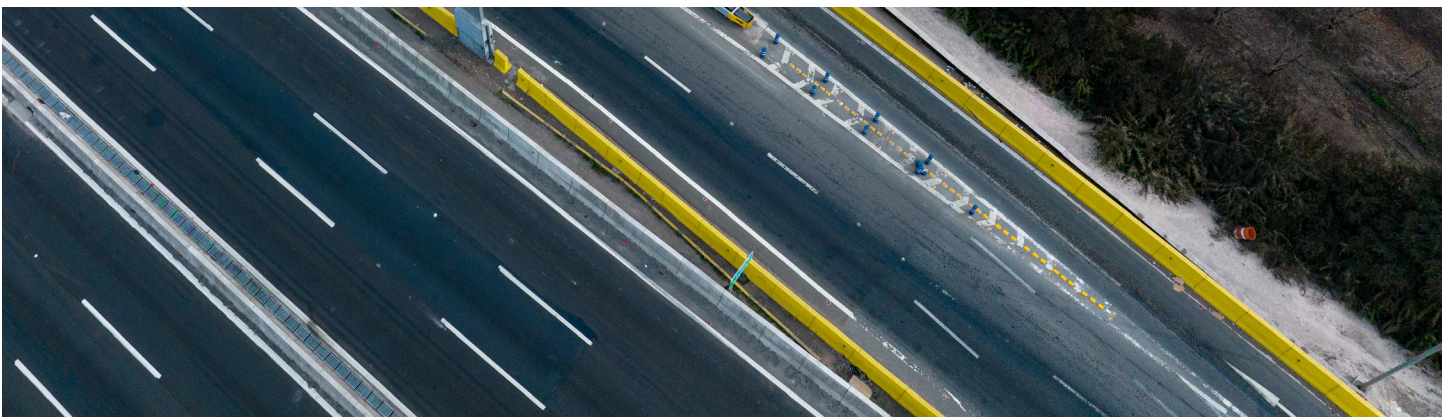
Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.

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 Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.

DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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



2.4 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.1 VEHÍCULOS CON SOBREPESO

Los vehículos con sobrepeso 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 con la autorización expresa del Concesionario, según lo establece el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales de fecha 21 de septiembre de 2023 (Decreto Exento DV N°2503).

2.4.2 VEHÍCULOS CON SOBRE TAMAÑO

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

2.4.3 VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. En especial se deberá dar cumplimiento a la Legislación Vigente sobre esta materia específicamente Decreto N° 298 del 21.11.1994. Teniendo el Concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar, sólo a instancias de los Tribunales correspondientes.

2.4.4 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 pudieran producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente.

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

2.5 ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en las Bases de Licitación, destacando:

- 2 Áreas de Atención de emergencias
- Citófonos de emergencia (Postes S.O.S.)
- Paneles de Mensajería variable
- Cámaras de CCTV
- 1 Centro de Control de Tráfico
- 2 Áreas de Servicios Generales
- Servicio de Alimentación, Bebidas y Venta de Combustible

El Concesionario dispondrá en cada área de emergencias, el siguiente equipamiento:

- Un vehículo de remolque, con huinche de 3,5 Ton y con equipamiento para rescate vehicular, según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un camión grúa con una capacidad de 40 Ton de arrastre y grúa pluma con capacidad de levante de 3,5 Ton según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinadas al transporte de accidentados en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano, con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.

El Concesionario informará al usuario de la existencia de cada Área de Servicios Generales. Estas zonas funcionarán en forma permanente las 24 horas del día, durante todo el año, a excepción de la Zona Típica del km 66,7 de la ruta 78, que tiene un horario diferenciado.

El Concesionario se reserva el derecho de admisión o permanencia, en las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, de aquellos usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

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

Dentro de estas áreas, o en sitios reservados fuera de ellas, se habilitarán áreas de descanso, donde los usuarios podrán detenerse y estacionarse.

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1 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. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

2.6.2 PROHIBICIÓN DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN LA CALZADA

Se prohíbe a los usuarios adquirir todo tipo de productos o mercaderías que se expendan en las vías públicas de la obra, con la sola excepción de aquellas ventas que se efectúan en las zonas especialmente habilitadas para tales efectos.

2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

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

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

2.6.4 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces intermitentes de estacionamiento, evitando descender del vehículo. Quedará prohibido en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, ambulancias y vehículos de la Sociedad Concesionaria, la detención en la berma o circulación por la misma. El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad.

2.6.5 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 posibles.

2.6.6 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

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

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en la autopista, salvo los casos de inmovilización y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas, tales como, áreas de descanso, áreas de servicio, etc. En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además, en toda la extensión de la concesión, así como en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.7 CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la obra vial concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros) deberá atenderse a lo dispuesto por la normativa y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito. Carabineros de Chile velará por el cumplimiento de esta prohibición.

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

2.6.9 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE 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 colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

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

2.6.10 PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el artículo N° 38 del DFL 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 DFL N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.



2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 FORMULARIO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS O RECLAMOS

De acuerdo con las Bases de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el Usuario estampe las sugerencias, consultas y reclamos. Este consistirá en la habilitación de un servicio de Call Center, de la habilitación vía página web y del libro de sugerencias y reclamos. Este último -el Libro- estará también a disposición del Inspector Fiscal de Explotación y, en un lugar visible para el Usuario, existiendo un letrero informativo que dé cuenta de este.

Respecto a los reclamos y sugerencias estampados en el Libro, deberán formularse por escrito, y con registro foliado con cuadruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el Concesionario, quedando la última en el talón del libro. Cualquiera de las copias 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. Se permitirá la denuncia de las irregularidades en la prestación del servicio, la deficiencia de las obras e instalaciones y cualquier otro reclamo o sugerencia, relacionadas con la etapa de explotación de la obra.

El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente. El Concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al Usuario. Además, enviará copia de la respuesta y las medidas adoptadas al Inspector Fiscal de Explotación.

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

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

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

La respuesta a cada reclamo, consulta y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por el mismo canal en que se generaron, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva.

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato. La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo y dar respuesta a la queja del usuario dentro de los 20 días, contados desde la recepción de la carta certificada de queja del usuario. La Sociedad Concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

3

Del Concesionario



3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La Concesionaria tiene derecho al cobro de las tarifas que habilitan el uso de los servicios básicos, sin cuyo pago, y de conformidad con el artículo 1552 del Código Civil, está autorizada para negar la prestación de dichos servicios. Asimismo, la Concesionaria tiene derecho a cobrar judicialmente la tarifa o peaje, más las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo con la Ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

La Concesionaria tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el usuario se negase a pagar y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez competente, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Concesiones.

La Concesionaria tiene el derecho a impedir el paso a los usuarios que no hayan pagado sus peajes. En caso de que el usuario se negare a pagar y las circunstancias lo aconsejaren, tales como actos de violencia, congestión en el pórtico de cobro o alteración del orden público, podrá autorizar el paso e iniciar las acciones legales correspondientes en contra de quienes no hayan pagado los peajes.

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Del mismo modo, la Concesionaria tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren en la obra concesionada.

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.7 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

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

3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS

La concesionaria está obligada a prestar los servicios básicos, estipulados en el contrato de concesión, los cuales deberán ser otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La concesionaria está obligada a prestar los servicios especiales, estipulados en el contrato de concesión, los cuales deberán ser otorgados en condiciones de

absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

3.2.3 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La concesionaria, ya sea a través de su personal de patrullaje o por denuncias de los usuarios, cuando tome conocimiento de situaciones que podrían comprometer la seguridad de los usuarios y/o de la obra concesionada, deberá adoptar las medidas necesarias a objeto de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o de las autoridades públicas competentes.

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

La Concesionaria está obligada a mantener permanentemente en servicio Teléfonos de Emergencia (llamados también Postes SOS).

La Concesionaria dispondrá de sistemas de vigilancia permanente, en los términos establecidos en las Bases de Licitación.

La Concesionaria actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera, dando aviso a las autoridades, servicios y organismos correspondientes.

La atención de cualquier emergencia por parte del Concesionario tendrá un tiempo máximo de respuesta

de 40 (cuarenta) minutos, contados desde el momento que el concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

3.2.4 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 los servicios básicos de la concesión como también aquellos servicios complementarios que estén autorizados a otorgar. Además, en caso de emergencias, accidentes, incendios, cortes de tránsito o segregaciones por trabajos en la vía se informará a todos los usuarios sobre la situación de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través de las Oficinas Comerciales, página web y redes sociales.

3.2.6 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.



3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA EN RUTA AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario, en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al usuario. La atención de cualquier emergencia por parte del Concesionario tendrá un tiempo máximo de respuesta de 40 (cuarenta) minutos, contados desde el momento que el concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS

La Concesionaria está obligada a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto general como especial, a través de avisos en un diario de circulación nacional, un aviso en diario de circulación local, página web y en la Oficina comercial.

3.2.9 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.

La Concesionaria dará curso inmediato a las solicitudes del usuario, en la medida que ellas sean procedentes y cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

La Concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los Formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP.

Una vez estampada la sugerencia, consulta o reclamo a través de cualquiera de los medios definidos precedentemente, la Concesionaria tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para emitir la respuesta al usuario.

En el caso específico de los reclamos y sugerencias estampado en el libro de reclamos y sugerencias, el Concesionario responderá en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación, debiendo ser dirigida al Usuario por correo certificado a su domicilio, con copia al Inspector Fiscal de Explotación.

3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

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.

3.2.11 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener en buen estado la faja fiscal concesionada, y todas las obras de la concesión. El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los plazos, estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

3.2.12 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La Concesionaria está obligada 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.

3.2.13 CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal, a través del Libro correspondiente, en relación con las obligaciones asumidas por la Concesionaria de acuerdo a las Bases de Licitación.

3.3 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.

Todo el personal de servicio de operación usará vestuario que los distinga, adicionalmente el personal de terreno debe usar elementos de seguridad como chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad,

parkas impermeables, guantes de seguridad y otros, en el desempeño de sus funciones cumpliendo con las Normas de Seguridad vigentes.

En ANEXO 1 se señala información general de **Autopista San Antonio-Santiago**.

3.4 DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PEAJE

3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE AUTOPISTA CONCESIONADA

El área de concesión del contrato de obra pública fiscal denominada Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78, estará debidamente señalado, en sus accesos, a objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

3.4.2 INFORMACIÓN DE LA TARIFA

Las tarifas o peajes vigentes serán aquellos informados públicamente por la Concesionaria de acuerdo al artículo 1.14.5.2 BALI, encontrándose a disposición del usuario en el sitio web y en la ruta propiamente tal.

Las tarifas son las que están autorizadas a cobrar la Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión.

3.4.3 SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO

En su sistema de cobro, Autopista San Antonio-Santiago utiliza la Tecnología de Cobro de Peaje Electrónico en modalidad *Multi Lane Free Flow* como aquella que registra el paso de un vehículo por cualquier Punto de Cobro sin la necesidad de detenerse ni disminuir su velocidad, de tal forma que a través de una antena se detecte el dispositivo denominado TAG o Transponder instalado en el vehículo, realizando la clasificación y comprobación de la información recibida, efectuándose la transacción para que posteriormente se efectúe el cobro del peaje al usuario.

El sistema electrónico implementado permite identificar también a los Usuarios Poco Frecuentes, además del paso de un vehículo sin TAG, con un dispositivo no homologado, con TAG inhabilitado; con TAG que no corresponda a la categoría del vehículo portador; o con TAG asociado a una placa patente que no corresponda al vehículo portador.

El sistema central de procesamiento de datos, además del sistema de operación de peaje mencionado, se compone de un sistema de atención al usuario que permite abrir cuentas de peaje a los usuarios, las cuales son el cobro del peaje con vehículo y su propietario, para realizar el proceso de facturación y recaudación de peaje.

3.4.4 HORARIO DE ATENCIÓN DE PÓRTICOS DE COBRO

Los pódicos de cobro de peaje funcionarán en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año.

3.4.5 MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCIÓN

El Usuario de la autopista utilizará como medio de registro para el pago de las transacciones de peaje el TAG que, cumpliendo los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un Pódico de Cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

Para vehículos no equipados con TAG, se cuenta con un sistema alternativo de cobro que dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes a regularizar tránsitos realizados, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.3.3 de las Bases de Licitación (PTT).

3.4.6 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

En el sistema de peaje *Multi Lane Free Flow* implementado en la Ruta 78, el pago de los servicios de peaje por el Usuario con TAG se realizará en forma diferida y periódica, para lo cual la Concesionaria emitirá un documento de cobro por el total de los servicios acumulados en el período, para cada cuenta de Usuario.

3.4.7 DOCUMENTO DE COBRO

La Concesionaria enviará mensualmente al usuario un documento de cobro que dé cuenta de las transacciones efectuadas en el período correspondiente. Sin embargo, si el monto a pagar por concepto de tarifas o peajes, en un mes cualquiera, es inferior a 0,15 UTM en su equivalente en pesos a la fecha de emisión del mismo, la Concesionaria no estará obligada a enviar al usuario la cuenta correspondiente a dicho período y podrá

acumular la suma adeudada a la cuenta del mes siguiente hasta que la cuenta supere dicho monto o hasta un máximo de 3 (tres) meses, según lo que ocurra primero, sin aplicación de intereses o cobro adicional de ningún tipo, en cualquiera de los casos antes señalados.

El documento de cobro se remitirá al domicilio o correo electrónico indicado por el usuario cuando se suscribió al sistema. Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un documento de cobro por parte del Usuario no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las tarifas o peajes y demás sumas adeudadas a la Concesionaria respectiva, a más tardar en la fecha de su vencimiento.

La entrega o envío mensual de la cuenta de cobro de tarifas no podrá significar un costo para el usuario. Sin embargo, cualquier información adicional que el usuario solicite a través de los medios disponibles de comunicación que permita la Concesionaria incluir en la cuenta básica aprobada por el Inspector Fiscal, podrá considerar un cargo de hasta 0,05 UTM. En todo caso, en aquellas dependencias en que se efectúe la atención directa al cliente, el Concesionario implementará un sistema de información que permita prestar gratuitamente un servicio al usuario que sea eficiente, expedito, continuo e igualitario.

El concesionario pondrá a disposición a los usuarios que lo soliciten, un informe -sin costo- con la historia cronológica completa de todas las transacciones relacionadas con esa cuenta para un período de 3 meses. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones, los pagos, etc. en el orden en que ocurrieron.

3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

La Ley y las Bases de Licitación establecen el pago de peaje a todo tipo de vehículo, salvo , los Vehículos de Emergencia que se encuentren cubriendo una Situación de Emergencia.

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

El Usuario deberá pagar las tarifas que se adeuden por concepto de uso del vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro de los plazos convenidos en el respectivo convenio de cobro de tarifas o peajes, según lo establecido en las Bases de Licitación.

3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de retener y recopilar la información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá utilizar fotografías, equipos de videos y/o cualquier otro medio técnico. Dichos antecedentes podrán ser utilizados como medios de prueba para el control de incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones.

Los tránsitos realizados sin Contrato TAG vigente, o con TAG Inhabilitado, por el Punto de Cobro Free Flow, tendrán un plazo máximo de 30 días para pagar las tarifas mediante un PTT, a contar de la fecha de tránsito. En caso de no pagar dentro del plazo máximo permitido, pasará a ser un Tránsito Infractor.

3.4.10 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE PÓRTICO DE COBRO DE PEAJE

La supervisión y validación de los pódicos de cobro de peaje se lleva a cabo principalmente a través de un sistema informático que posibilita mantener una visión actualizada en tiempo real del estado de los elementos de cada pódico y sus alarmas. Cada pódicos de cobro de peaje cuenta con una unidad de respaldo para el suministro de energía (UPS) destinada a alimentar los equipos electrónicos, así como un generador de energía eléctrica para abastecer éstos y/u otros servicios. Este generador se activa automáticamente en caso de cortes en el suministro eléctrico, garantizando así la continuidad operativa.

3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

3.5.1 INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

El Concesionario podrá instalar equipos de pesaje móviles en áreas especialmente habilitadas, independientes de las calzadas, de manera de no alterar el normal funcionamiento del tránsito de la vía en cuanto a fluidez, velocidad, continuidad y seguridad en el flujo vehicular.

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

3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecidos en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se establecieron, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al DFL MOP N°850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 Orgánica del MOP y del DFL MOP N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones legales posteriores, la Ley del Tránsito y demás normas aplicables.

3.5.3 CONTROL DE PESO

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

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

El Concesionario deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado por la

Dirección de Vialidad, en virtud del Decreto MOP N°19, del 13 de enero de 1984.

El Concesionario deberá ser informado por el Usuario anticipadamente del paso del transporte, pudiendo imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

El Concesionario puede impedir el paso a aquellos usuarios que transgredan esta norma o cuyo vehículo no cumpliera o no correspondiese con lo estipulado en el permiso expedido por la autoridad. Además, el Concesionario podrá solicitar a Carabineros que se curse la infracción correspondiente.

Las autorizaciones de paso de carga sobredimensionada se registrarán por lo establecido en el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales, versión 2023, de la Dirección de Vialidad, que está vigente según lo establece el Decreto DV N°2503 de fecha 21 de septiembre de 2023.

El solicitante, deberá adjuntar a la solicitud el formulario “Coordinación de Paso por Rutas Concesionadas” (Anexo 10 del Manual antes indicado), visado por la Sociedad Concesionaria y se exigirá en uno o más de los siguientes casos:

- Ancho mayor o igual a 4,50 m.
- Largo mayor o igual a 36,0 m.
- Alto mayor o igual a 5,0 m.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo de 48 hrs. desde el envío del Anexo 10 de dicho Manual, para pronunciarse.

3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBRE PESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

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

3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

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

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

3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

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

3.6 DEL TRÁNSITO

3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

La Sociedad Concesionaria procurará mantener en las vías de la autopista la debida fluidez del tránsito, ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

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

En todos los casos, la Concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia previstos para estos casos en el Manual de Emergencias.

La Concesionaria 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.

3.6.2 MANTENIMIENTO PROGRAMADO

Siempre, en los lugares donde se efectúen obras de conservación, la Sociedad Concesionaria deberá mantener el estado del tránsito fluido, tomando las precauciones necesarias para proteger tanto la seguridad e integridad de los usuarios de la Concesión como del personal a cargo de las operaciones de mantenimiento. Cualquier trabajo de mantención que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con, al menos, 15 (quince) días de anticipación. Dichos trabajos no podrán ejecutarse sin la autorización previa del Inspector Fiscal.

3.6.3 MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA O FUERZA MAYOR

En caso de que deba suspenderse el tránsito por motivos de mantenimientos ante situaciones de emergencia o fuerza mayor en la vía o porque las condiciones del sector impidan la ejecución de desvíos, la Sociedad Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a restablecerlo en el menor tiempo posible.

De ser necesario efectuar obras de conservación en la Concesión, mejoras indispensables para la seguridad o trabajos de emergencia que interfieran de cualquier forma con la circulación expedita por la vía, la Sociedad Concesionaria tendrá la obligación de efectuarlas en el momento en que se produzca la emergencia o en horas de menor flujo vehicular, tratando de afectar, lo menos posible, la circulación expedita de la vía, y aplicar las medidas de contingencia que correspondan.

3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la gestión ante emergencias viales, serán ejercidas por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden a la Dirección de Vialidad del MOP en las demás materias propias de su competencia.

Las situaciones de alteraciones a la seguridad pública son de competencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, instancia que, en los casos que se requiera y según proceda ejercerá sus atribuciones mediante la intervención de la fuerza pública.

A partir de la ocupación y hasta la extinción de la concesión, corresponderá al concesionario la vigilancia de los terrenos y bienes afectos a la concesión. Cuidará especialmente de mantenerlos libres de ocupantes, de no permitir alteraciones de sus límites y de no admitir depósito de material ajeno a la concesión, conforme a lo establecido en el Artículo 60 del Reglamento de Concesiones.

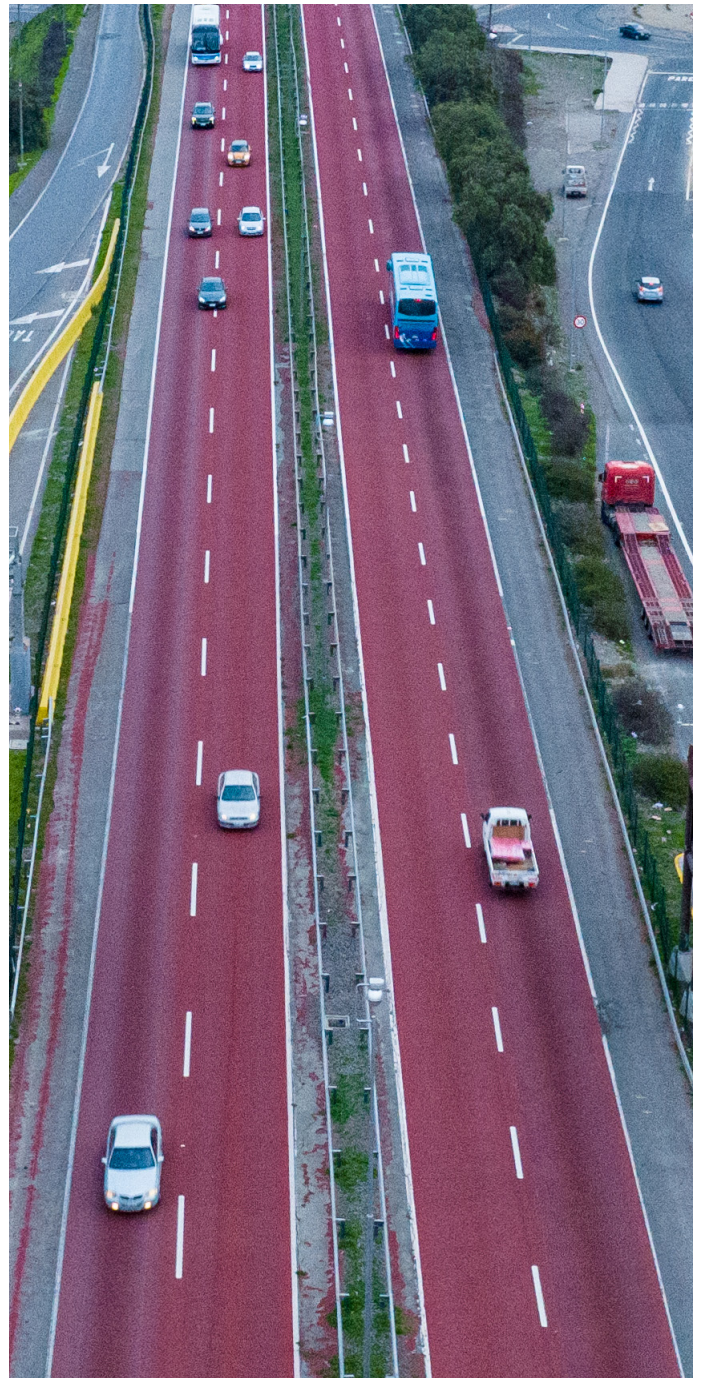
3.7.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES

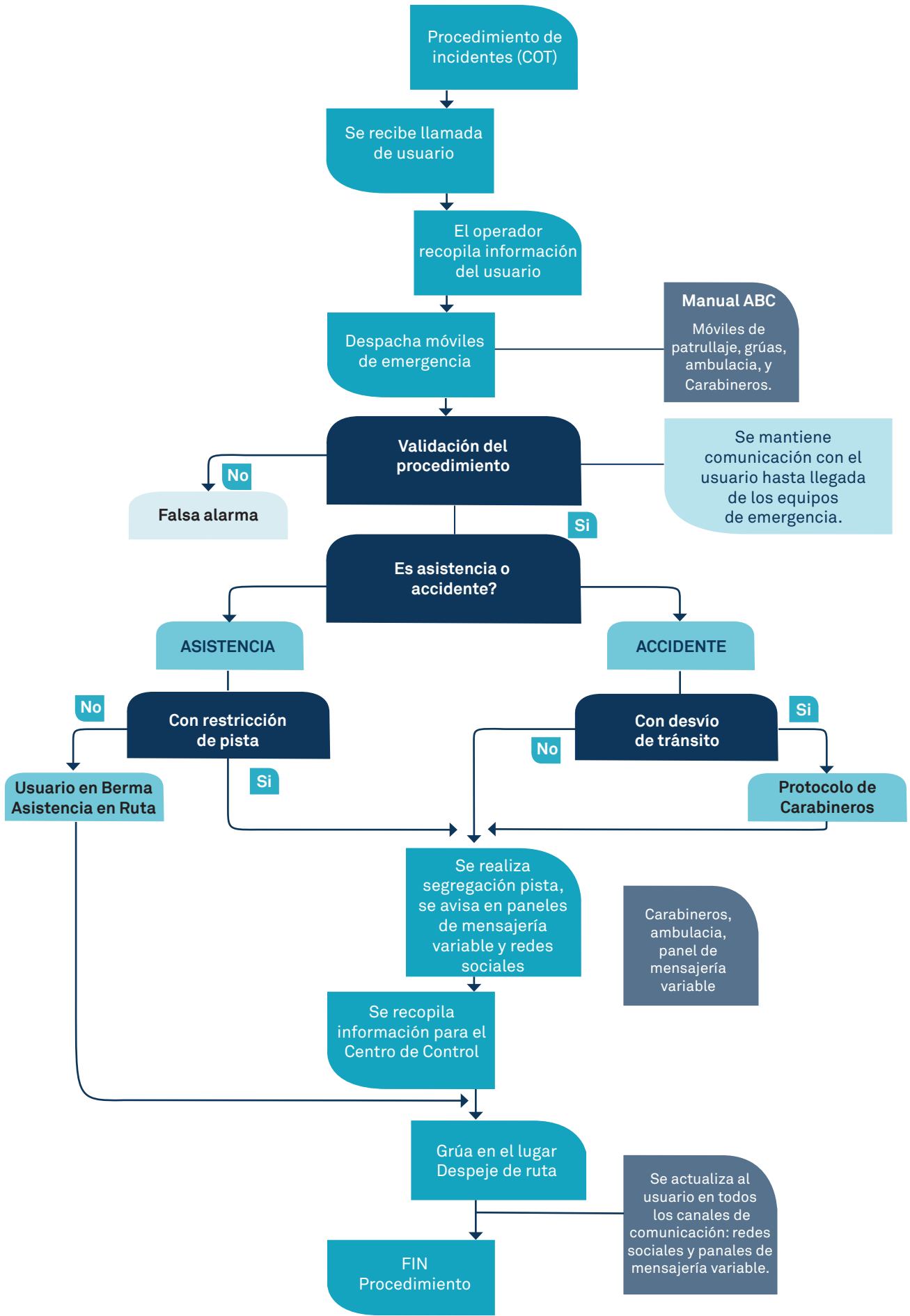
La operación en la detección y verificación de incidentes permite que el Centro de Control de Tráfico reciba la información temprana acerca de la localización y características de estos, logrando minimizar la duración del efecto de reducción de pistas en la calzada y el riesgo generado por un incidente, por ejemplo; accidentes, incendios, objetos en la vía, vehículos en panne, entre otros.

Los mecanismos de detección permiten coordinar y planificar el manejo del incidente en terreno optimizando los recursos humanos y técnicos de las Áreas de Atención de Emergencia, proporcionando información a los usuarios a través de mensajería variable, mejorando la gestión de tráfico de la autopista durante el incidente y proveer los servicios de emergencia que correspondan hasta que es subsanada la alteración y sea reestablecida la capacidad de la calzada en forma oportuna y segura.

Respecto a la detección de incidentes éste puede realizarse a través de:

- Operación CCTV
- Módulo Postes SOS y/o llamada a CCT
- Mensajería de Twitter (X)
- Vigilancia en ruta





La primera etapa es la detección del Accidente.

- Una vez recibido el aviso el Centro de Control, se dará aviso -en caso de ser necesario- a entes correspondiente acorde al Decreto Exento N° 50, que aprueba el Manual de Operaciones Multi-Institucional Ante Emergencias, ABC, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Procede a identificar el Kilómetro y el sector afectado (entiéndase calzada, pista y sector específicamente).
- Se envía al Patrullero de Vigilancia Vial para verificar y obtener más información sobre el incidente o situación informada.
- El Operador Centro de Control realiza un análisis preliminar respecto a la gravedad de la situación, verificando los recursos disponibles, demandando la presencia inmediata de personal de operaciones viales de la Concesión, en el lugar de los hechos.

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

- Comunicación. Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente se utilizarán elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, entre otros.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar al lugar del accidente, para adoptar las medidas de auxilio a las víctimas y tomar las medidas de seguridad inmediatas, en lo referente a tránsito, de modo que se permita el acceso de los vehículos de emergencia. El tiempo máximo de respuesta será de 40 (cuarenta) minutos, según lo establecido en 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación.
- La Concesionaria se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado de los heridos en vehículos habilitados para ello. Dependiendo de la gravedad y la no concurrencia en el corto plazo de servicios públicos, la Concesionaria podrá utilizar la ambulancia que dispone, para trasladar a las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo.
- Una vez que lleguen al lugar del accidente Carabineros de Chile, Bomberos, ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia

de la Concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.

- La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones antes señaladas.
- Coordinación General. Estará a cargo del Centro de Control, con la participación de un supervisor, cuando existan heridos o interrupción de tránsito, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de los distintos servicios que operen ante la emergencia producida.



3.7.3 MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

Los Planes de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación, son elaborados por **Autopista San Antonio-Santiago**, conteniendo casos de carácter programados,

estacionales o no previstos, entre ellos las contingencias mencionadas a continuación, así como las acciones a tomar por la Concesionaria, descritas brevemente para dicho caso:

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Detenciones de vehículos en la vía	<ul style="list-style-type: none"> • El Centro de Control dará aviso de alerta a equipo de patrullaje para que se dirija al lugar. • El Equipo de Patrullaje determina la causa de la detención, reportándola al Centro de Control. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda.
Accidentes en el Área de Concesión	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente. • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica. • Disponer de equipos y maquinaria para despejar la Ruta en el más breve plazo –una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos.
Derrame de sustancias peligrosas -Transporte	<p>Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar la zona del derrame, debiendo al menos disponer el corte del tráfico en ambos sentidos mientras se determina la gravedad del accidente. • Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada. • El supervisor de operaciones correspondiente deberá trasladar al lugar del accidente todos los equipos y maquinarias que permitan limpiar el derrame, en forma rápida y segura para los trabajadores y el medio ambiente, una vez que Carabineros lo autorice. • Si el derrame ha afectado algún curso o masa de agua, deberá diseñarse un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.
Derrame de sustancias peligrosas -Almacenamiento	<p>Evaluar la dimensión del derrame. En caso de que éste sea menor (menos de un tambor) se procederá como el caso de Derrame de sustancias peligrosas – Transporte. Si el derrame es mayor (igual o más de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoptar las medidas antes señaladas para derrames menores en cuanto procedan, verificando previamente que no se encuentren personas afectadas por el derrame ni trabajadores que hayan estado laborando en el área del accidente. • Si hay personas afectadas o trabajadores en la zona, se procederá a utilizar los elementos apropiados para resguardar primero la vida y salud de dichas personas. • El supervisor determinará la necesidad de requerir servicios externos para contener el derrame.

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Incendio en el Área de Concesión	Se aplican las mismas acciones de contingencia que para Accidentes en el Área de Concesión y se organizará el equipo previamente entrenado para estos efectos. Adicionalmente se evaluará si es necesario requerir el auxilio de servicios externos de CONAF.
Explosión	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente y disponer el corte de tráfico. • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto de la explosión ocurre un incendio o derrames, proceder según establece el plan de contingencia.
Accidentes de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente. • Dar atención de primeros auxilios en el área del accidente por el personal preparado específicamente para dicho efecto. • Si el accidente es grave, se trasladará al herido hasta el centro asistencial más cercano. • Se dará el aviso correspondiente a la mutual de seguridad.
Corte de Puentes y estructuras a fines	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros). • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica.
Eventos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay personas heridas, se procederá a darles atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto del evento ocurre un incendio o derrames, proceder según establece el plan de contingencia.
Bloqueos de rutas por terceros dentro del Área de Concesión	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del bloqueo. • Disponer el corte de tráfico en ambos sentidos de ser necesario. • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores propias de la Sociedad Concesionaria.

3.7.4 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS

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

3.7.5 DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia (S.O.S) dispuestos a través de la ruta concesionada. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesionaria. De todas formas, se entenderá que el concesionario puede ser notificado a través de cualquier medio disponible o canales de comunicación dispuestos para los usuarios, según lo establecido en 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación.

3.7.6 CENTRO DE CONTROL

Éste se ubica en el edificio de Administración de la Concesionaria, en el Km 66 de la ruta 78 y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencia.
- Opera la estación de radio transmisión para del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación con los sistemas de seguridad y vigilancia de la ruta.
- Opera los otros elementos de que dispone para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Estará en operación 24 horas todos los días de cada año.

3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL

3.8.1 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

3.8.2 MEDIDAS DE CONTROL SOBRE ANIMALES SUELTOS

El Concesionario adoptará las medidas que estén a su alcance, y de acuerdo con la legislación vigente, o instrucciones de las autoridades competentes en la materia, 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.

3.8.3 SEÑALES

La Concesionaria instalará y mantendrá en óptimas condiciones las señales camineras necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y para la seguridad de los usuarios, de acuerdo con las normas vigentes de la Ley del Tránsito para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.



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

Al término de dichas labores la Concesionaria procederá al retiro de todas las señales y elementos complementarios transitorios que hayan sido instalados con ocasión de dichos trabajos en la vía.

El Concesionario deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

3.8.4 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

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

3.9 DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

3.9.1 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT)

El Concesionario dispone y mantiene permanentemente operativo un Centro de Control de Tráfico en sus oficinas del edificio ubicado en Melipilla, el cual está conformado por una infraestructura y equipamiento habilitados para monitorear y gestionar el tráfico de la ruta, con personal idóneo y medios técnicos adecuados. Asimismo, el CCT coordina las acciones de asistencia a vehículos con fallas mecánicas y atención de accidentes. Este centro dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Médicos de Urgencia y otros servicios de emergencia relevantes.

3.9.2 OFICINAS COMERCIALES

El Concesionario dispone de oficina comercial para atender las consultas comerciales o contractuales de los Usuarios del Sistema de TAG.

- Oficina Comercial de Melipilla, Km 66 Ruta 78, horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas y sábados de 8:30 a 14:00 horas.

3.9.3 CALL CENTER

Dentro de las funciones que cumplirá el Centro de Control y/o Plataforma de Atención al Usuario/Cliente, se encuentra la de atender al público para las consultas telefónicas relacionadas con los servicios normales que presta el Concesionario, cumpliendo los horarios que defina el Contrato de Concesión.

- Atención Comercial 600 376 0000, horario de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas
- Asistencia en ruta 22 832 5500 (atención 24 horas; en caso de contingencia +569 4089 6265).

3.9.4 ATENCIÓN VÍA INTERNET

El Concesionario dispondrá de una Plataforma de Atención a través de internet, que cumpla con una disponibilidad de servicios de atención vía web, las 24 horas del día, todos los días del año.

Página web www.autopistaruta78.cl sección "Contacto".

3.9.5 REDES SOCIALES

El Concesionario podrá hacer uso de las redes sociales disponibles, a través de las comunicaciones electrónicas que sean convenientes, para proveer información acerca de la concesión a los Usuarios e interesados, lo cual se anunciará en la página web de la concesión.

3.9.6 LIBRO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Se mantendrá de un Libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a disposición y en un lugar visible para los usuarios, en el Edificio Central de Administración, lugar donde se ubica la Oficina Comercial.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en dicho Libro. Dicha respuesta será dirigida vía mail o vía correo postal, dentro del tiempo establecido en las Bases de Licitación.

3.10 DE LA INFORMACIÓN AL MOP

3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

La Concesionaria deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación. El Concesionario deberá mantener permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información requerida para los informes establecidos en el Contrato de Concesión y facilitar el acceso del Inspector Fiscal a cualquiera de las mediciones que aquélla efectúe.

3.10.2 INFORMES

La Concesionaria deberá preparar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que establecen las Bases de Licitación, los que entregará a la Inspección Fiscal del MOP.

3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

La Concesionaria mantendrá permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

Asimismo, la Concesionaria proveerá archivos con información de operación de la concesión en los formatos predefinidos por el MOP.

3.10.4 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

3.10.5 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

La concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión y en el programa anual de conservación.

3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

La Concesionaria asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra concesionada 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.

La Concesionaria es civilmente responsable, de acuerdo a la legislación vigente, frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, en la medida que sean imputables al personal de la Concesionaria y que sean consecuencia directa de un incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

3.11.2 SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS

La Concesionaria cuenta con Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez establecida la responsabilidad de la Concesionaria, de conformidad a lo estipulado en el contrato de concesión y en la póliza de seguro respectiva.

La Concesionaria mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el contrato de concesión.

3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

La Concesionaria mantendrá vigentes durante todo el período de la concesión los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión.

3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, compatibles con los alcances del Contrato de Concesión.

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

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.

Ni los usuarios ni terceros podrán arrojar o depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados.

3.12 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en todo momento las exigencias detalladas en el artículo 2.4.3.1 BALI respecto a la conservación de los elementos que

forman parte de la Concesión. Dichas exigencias se referirán, entre otros aspectos, a:

- Indicadores de Pavimentos
- Sistemas de Iluminación
- Integridad y Funcionalidad Elementos de Seguridad
- Puentes y Estructuras
- Integridad y Funcionalidad Sistemas de Drenaje y Saneamiento
- Mantenimiento de las áreas de Paisajismo.

3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

Durante la Fase 1 de explotación, la Concesionaria deberá mantener los estándares exigidos en las Bases de Licitación, para lo cual realizará las siguientes labores:

- Conservación Programada
- Conservación rutinaria
- Conservación periódica
- Conservación diferida
- Conservación de obras anexas
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas que perjudiquen la operatividad de la ruta
- Otras reparaciones

Todo lo anterior deberá respetar el Plan y Programa de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión. Además, en base al patrullaje constante de la ruta y el monitoreo de cámaras desde el Centro de Control de Tráfico (CCT), se realizan tareas de prevención -que complementan las tareas de programadas- y además, permiten responder oportunamente con la asistencia en ruta a los usuarios y realizar las coordinaciones con los Servicios de Emergencias, en caso que corresponda.

3.12.3 MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES

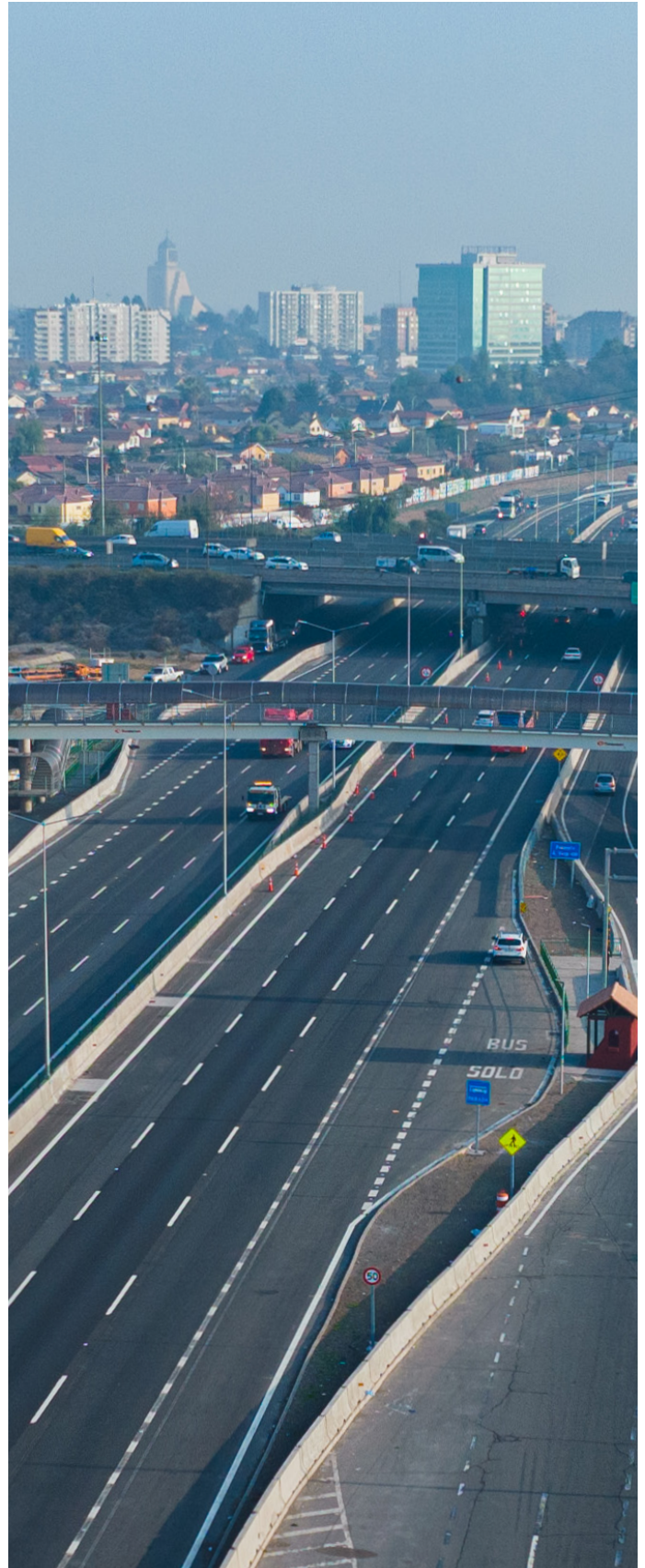
La Concesionaria deberá mantener las instalaciones de la concesión, como por ejemplo: oficinas, Áreas de Servicio Generales y Plaza de Pesaje, según lo establecido en el art. 2.4 de las Bases de Licitación, teniendo en consideración entre otros aspectos, los siguientes:

- Los lugares de trabajo deben mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza.
- Las paredes interiores de los lugares de trabajo, los cielos rasos, puertas y ventanas y demás elementos estructurales, deben ser mantenidos en buen estado de limpieza y conservación, y serán pintados, cuando el caso lo requiera, de acuerdo a la naturaleza de las labores que se ejecutan.

Mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan

3.12.4 PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS Y PROGRAMA DE CONSERVACIÓN

El Concesionario está obligado a conservar las obras en las condiciones contempladas en el Contrato, en el Plan de Conservación de las Obras y en el Programa de Conservación, ya sea a través de recuperar, conservar o reforzar los elementos que se deterioren por su uso y por el transcurso del tiempo a su entero cargo, costo y responsabilidad. En la formulación de las políticas de intervención para cada uno de los elementos indicados en el Plan de Conservación de las Obras deben establecerse las correspondientes intervenciones que permitan cumplir con las exigencias definidas en los documentos del Contrato.



4

Del Estado



4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

4.1.1 INSPECTOR FISCAL

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

En ANEXO 2 se entrega la información relativa del Ministerio de Obras Públicas, vigente al momento de aprobación del presente Reglamento.

4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos. En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- Fiscalizar el Contrato de Concesión.
- Entregar a la DGC los informes o reportes que esa repartición pública solicite, respecto de la gestión de la explotación de la concesión.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

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

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

- La política de conservación.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios.
- El cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

La Inspección Fiscal controlará que las tarifas que se apliquen correspondan a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que, en ningún caso, se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato de concesión.

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

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

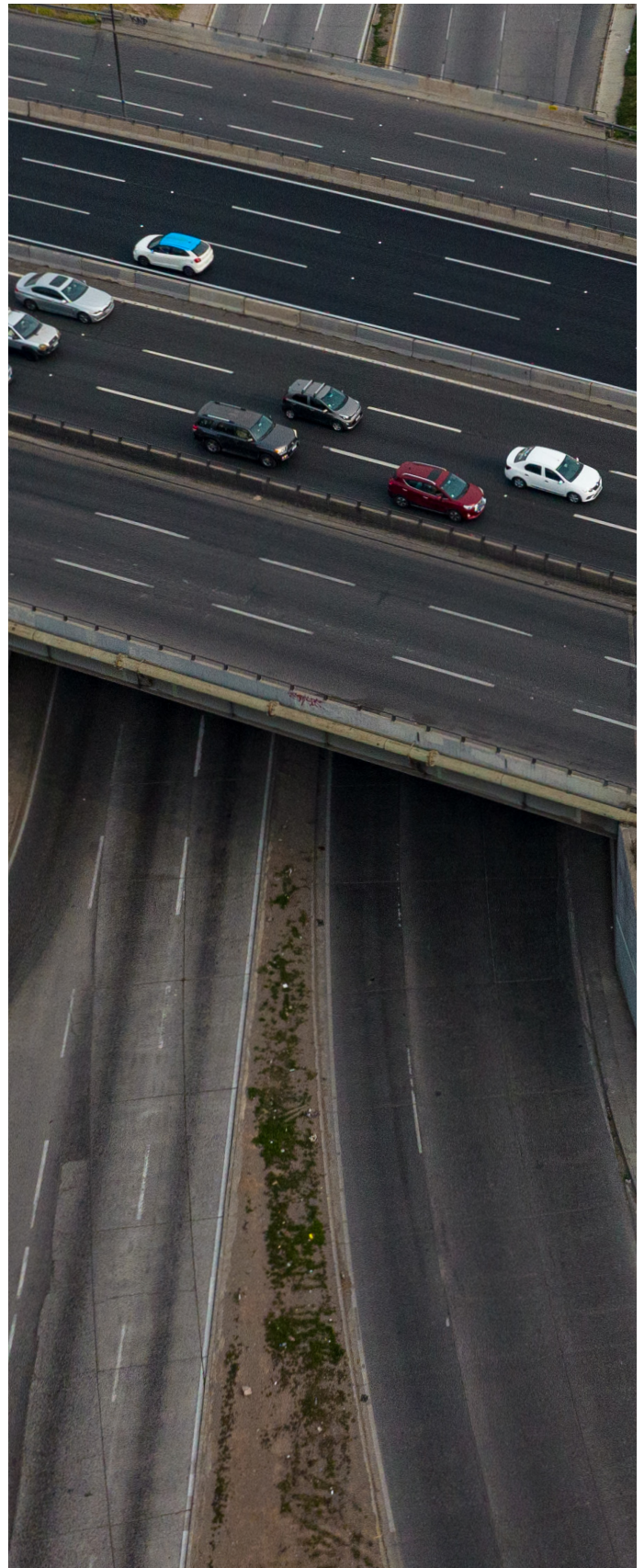
En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar la Concesionaria, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

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

El MOP podrá efectuar en forma independiente cualquier verificación que estime conveniente, para lo que podrá disponer de las instalaciones del Concesionario que tengan relación con los sistemas de control o bien podrá utilizar instalaciones y equipos propios.

4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

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



5

Anexos



5.1 ANEXO 1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Razón Social: Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio-Santiago S.A.

Giro: Construcción, conservación y explotación de obra pública fiscal.

RUT: 77.546.207-8

Domicilio comercial: Isidora Goyenechea 2800 Oficina 2401, Las Condes, Santiago de Chile.

Teléfono: 223556834

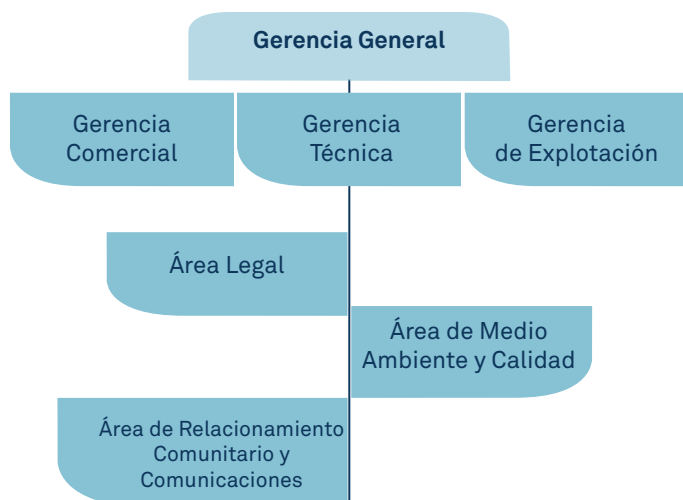
Correo electrónico: contactoruta78@sacyr.com

Web: www.autopistaruta78.cl

Objeto: El objeto social único y exclusivo de Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio – Santiago S.A. es la ejecución, reparación, conservación y explotación, de la obra pública fiscal denominada Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78, mediante el sistema de concesiones, así como la prestación 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.

Plazo la concesión: es del tipo variable, según se complete el Valor Presente de los Ingresos de la oferta, o bien, se alcance el plazo máximo.

ORGANIZACIÓN DE AUTOPISTA SAN ANTONIO-SANTIAGO



5.2 ANEXO 2

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES (DGC) DE OBRAS PÚBLICAS

Representante legal: Juan Manuel Sánchez Medioli.

Domicilio: Morandé 59, Santiago de Chile.

Teléfono: (56 2) 2449 4000

DE LA INSPECCIÓN FISCAL

Inspector Fiscal: Nicole Albornoz González.

Domicilio: Merced 753, Santiago de Chile.

Teléfono: (56 2) 2449 700

Se debe hacer presente, que los cargos antes citados pueden ser objeto de cambio de sus titulares. Por ello, se sugiere tener en consideración, además, lo que se informe en:

<https://concesiones.mop.gob.cl/> en el apartado Quiénes Somos > Autoridades > Director General

Respecto a la organización de la DGC, se indica en la web y en la ruta:

Quiénes Somos > Organigrama

