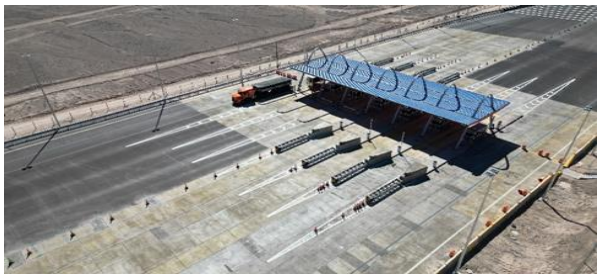
Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

CONCESIÓN VIAL RUTAS DEL LOA
RUTA 25, TRAMO CARMEN ALTO – CALAMA

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
ETAPA DE EXPLOTACIÓN – SECTOR A






VERSIÓN:	2	
FECHA:	**28/04/2026**	**Firma**
ELABORADO	**CRISTIAN GONZÁLEZ ORTIZ** Jefe de Recaudo y Peaje Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	DocuSigned by: CRISTIAN GONZALEZ ORTIZ 6BF8EC7D5F994D8...
REVISADO	**SEBASTIAN CASTILLO ROJAS** Gerente de Explotación Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	Firmado por: Sebastian Ignacio Castillo Rojas 2C12B636B20A48B...
APROBADO	**MARIO BALLERINI FIGEROA** Gerente General Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	DocuSigned by: DA45174EE7604A6...
REVISADO	**RAÚL MUÑOZ ESPINOZA** Jefe Asesoría Asesoría Inspección Fiscal	Firmado por: Raúl Muñoz Espinoza 3E083A6A6EE540A...
APROBADO	**CARLOS LETELIER RODRÍGUEZ** Inspector Fiscal Dirección General de Concesiones - MOP	Firmado por: Carlos Letelier Rodríguez FDD0E59D1B22484...

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	19/01/2024	Primera versión Emitida para aprobación de la Inspección Fiscal
B	21/03/2024	Atiende observaciones ORD. N°5111-2024.
0	17/04/2024	Aprueba ORD N°5264-2024
0.A	30/09/2024	Actualización del documento
0.B	6/12/2024	Actualización de documento
0.C	04/02/2025	Responde a Observaciones ORD.5899-2025
1.A	23/09/2025	Segunda versión para año 2026 Emitida para aprobación de la Inspección Fiscal
2	23/04/2026	Aprueba ORD N°6947-2026

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

INDICE

1. PRELIMINAR 8
1.1 GLOSARIO 8
1.2 NORMAS GENERALES 12
1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 12
1.2.2 DESTINATARIOS 12
1.2.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN 12
1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO 12
1.2.5 VIGENCIA 12
1.2.6 LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO 13
1.2.7 DEL MARCO JURÍDICO 13
1.3 DEL CONCESIONARIO 14
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 14
2. DEL USUARIO 15
2.1 DERECHOS DEL USUARIO 15
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 15
2.1.2 DERECHO A SEGURIDAD 15
2.1.3 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO 15
2.1.4 DERECHO A INFORMACIÓN 15
2.1.5 DERECHO A TRATO CORTÉS 16
2.1.6 DERECHO A RESPUESTA 16
2.1.7 DERECHO A RECLAMO 16
2.1.8 DERECHO A SUGERENCIAS 16
2.1.9 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO 17
2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA 17
2.1.11 DERECHO A VÍA DE OTROS USUARIOS 17
2.1.12 DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA 18
2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 18
2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE 18
2.2.2 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE 19
2.2.3 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES 19
2.2.4 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO 19
2.2.5 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE 19
2.2.6 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS. 19
2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO 19
2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS 20
2.2.9 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE 20
2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO 20
2.3.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO 20

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

2.3.2 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT) 20
2.3.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA O INFORMACIÓN 21
2.3.4 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA 21
2.3.5 INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO 22
2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS 22
2.4.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR. 22
2.4.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA PARA CIRCULAR 23
2.4.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR 23
2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN 24
2.4.5 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES 24
2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS 24
2.5 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 25
2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS 25
2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA 25
2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA 25
2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO 26
2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA 26
2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO 26
2.6.6 PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE 26
2.6.7 CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL 26
2.6.8 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA 26
2.6.9 PUBLICIDAD EN LA VÍA 27
2.6.10 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS VÍAS. 27
2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO 27
2.7.1 SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS 27
2.7.2 INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL DE LOS RECLAMOS 28
2.7.3 PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS 28
2.7.4 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP. 28
3. DEL CONCESIONARIO 30
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 AUTORIZADOS 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 POR LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES 30
3.1.6 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO 31
3.1.7 DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE 31
3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. 31
3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 31
3.2.2 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS 31

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.2.3 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS 32
3.2.4 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS 32
3.2.5 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO 32
3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO 32
3.2.7 OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS 33
3.2.8 OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS 33
3.2.9 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL 33
3.2.10 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN 34
3.2.11 DAÑOS A TERCEROS 34
3.2.12 CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL 34
3.2.13 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL 34
3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO 34
3.4 DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS 34
3.4.1 INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO 35
3.4.2 INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS 35
3.4.3 INFORMACIÓN DE LA TARIFA. 35
3.4.4 CALIDAD DE SERVICIO EN LA PLAZA DE PEAJE. 35
3.4.5 MONEDA DE PAGO 35
3.4.6 CONVENIO DE PAGO DE PEAJES 36
3.4.7 COMPROBANTE DE PAGO 36
3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE 36
3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA 36
3.4.10 HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE 36
3.4.11 ACTIVIDADES ORDINARIAS 36
3.4.12 ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS 37
3.4.13 SISTEMAS DE COBRO 39
3.4.14 MODALIDADES DE COBRO 39
3.4.15 PLAN DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE 39
3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE 39
3.5.1 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES 39
3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MÁXIMOS POR EJE 40
3.5.3 CONTROL DE PESO 40
3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O SOBREDIMENSIÓN 41
3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA 42
3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO 42
3.6 DEL TRÁNSITO 42
3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO 42
3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS 43
3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS 43
3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE 43
3.7.2 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES 43

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL 44
3.8.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS 44
3.8.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA 45
3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS 45
3.8.4 SEÑALES 45
3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS 46
3.8.6 PATRULLAJE DE LA RUTA 46
3.9 DE LOS CENTROS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO 46
3.9.1 CENTRO DE CONTROL 46
3.9.2 OFICINA DE ATENCION A USUARIOS 46
3.9.3 CALL CENTER (800 242 600) 46
3.9.4 ATENCIÓN VIA INTERNET 46
3.9.5 REDES SOCIALES 47
3.10 DE LA INFORMACIÓN AL MOP 47
3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP 47
3.10.2 INFORMES 47
3.10.3 PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN 47
3.10.4 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE 47
3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD 47
3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS 48
3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO 48
3.11.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS 48
3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES 48
3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE 48
3.12 ESTÁNDADRES TÉCNICOS Y NIVELES DE SERVICIO 48
3.12.1 SERVICIO DE CONSERVACIÓN 49
3.12.2 SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO 53
3.12.3 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 55
3.13 CONSERVACIÓN DE PUENTES Y ESTRUCTURAS 57
3.14 CONSERVACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 58
3.15 CONSERVACIÓN DE OBRAS ANEXAS 60
4. DEL ESTADO 61
4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN 61
4.1.1 INSPECTOR FISCAL 61
4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN 61
4.2 CONTROL DEL CONTRATO 61
4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL 61
4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS 62
4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN 62
4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS 62

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO 62
4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN 62
4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS 63
4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL 63
5. ANEXOS 64
5.1 ANEXO 1 – DEL CONCESIONARIO 64
5.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO 64
5.1.2 ANTECEDENTES: 64
5.1.3 OBJETO SOCIAL: 64
5.1.4 DURACIÓN: 64
5.1.5 REPRESENTANTE LEGAL 65
5.1.6 ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO 65
5.2 ANEXO 2 – DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 67
5.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA 67
5.3 ANEXO 3 – DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS 69
5.3.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS: 69
5.3.2 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS 69
5.3.3 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN: 69
5.4 ANEXO 4 – SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS 70
5.4.1 FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS 70
5.4.2 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA 70
5.4.3 SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIO 71
5.4.4 SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE 72
5.4.5 ORDENAMIENTO ADMINISTRATIVO LOCALES COMERCIALES SERVICIOS GENERALES. 73
6. DERECHOS DE LOS USUARIOS 74

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

1. PRELIMINAR

1.1 GLOSARIO

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

Área de Concesión: Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales, incluyendo los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y viaductos, 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.

Para los efectos del Contrato de Concesión Rutas del Loa, las obras que pasan a la etapa de explotación de la concesión son las correspondientes al Sector A definido como:

SECTOR	DESCRIPCIÓN	DM INICIO - DM FIN	LONGITUD (km)
A	Ruta 25, Enlace Carmen Alto	0 - 858,5	0,86
	Ruta 25, Tramo Enlace Carmen Alto - Calama	858,5 - 11.860	111,00

Dicha área está conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios de la concesión, de acuerdo con las estipulaciones del contrato y de sus modificaciones posteriores.

Área de Servicios Complementarios: Es el área conformada por los terrenos a ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios que fueren eventualmente convenidos en el Contrato de Concesión Rutas del Loa. La adquisición de bienes para estos efectos, así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectos a la Concesión, según lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Concesiones.

Bases de Licitación: Documento que contiene un conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hizo el llamado a licitación, y que forman parte del Contrato de Concesión Rutas del Loa, por lo que lo indicado en las Bases de Licitación prima por sobre lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Calzada: Vía destinada al tránsito vehicular.

Caseta de Cobro: Instalación ubicada en las Plazas de Peaje destinada a proteger al recaudador que cobra las tarifas a los Clientes (cajero).

Centro de Control de Tráfico o Central de Emergencia: Unidad destinada a monitorear el estado y las condiciones de seguridad de la Concesión Rutas del Loa, con el objeto de mantener en niveles satisfactorios y seguros la operación. Asimismo, monitorea el tráfico y gestiona de forma remota la resolución de emergencias en las calzadas expresas y calles de servicio de la concesión.

Conservación y/o **Mantención**: Corresponde a las reparaciones mayores y menores necesarias de realizar a las obras o instalaciones, ya sean preexistentes o construidas por Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A., afectas a la concesión, a fin de que estas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas correctivas solicitadas por el Inspector Fiscal en atención de las

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

exigencias establecidas en las Bases de Licitación y, las medidas preventivas necesarias que establezca la Sociedad Concesionaria para que no se deterioren las obras o instalaciones debido a su uso y el transcurso del tiempo.

Concesión o **la Concesión**: Concesión Vial Rutas del Loa.

Contrato de Concesión: Es el Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada "Concesión Vial Rutas del Loa", regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. Nº206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP Nº900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP Nº956 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, y los Convenios Ad-Referendums de modificación de obras y servicios y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

Destrucción de la Obra: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que ésta no pueda continuar prestando el servicio para el que fue construida o no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

DGOP: Dirección General de Obras Públicas o director general de Obras Públicas, según corresponda.

DGC: Dirección General de Concesiones de Obras Públicas o director general de Concesiones de Obras Públicas.

Día: días corridos.

Edificio de Administración: Recinto ubicado en la Plaza de Peaje Troncal cuyo objetivo es dotar de espacio a las labores de administración, gestión y control de la Concesión Rutas del Loa.

Estructura Tarifaria: Es el sistema de tarifas o peajes vigente en las plazas de peajes troncales y laterales, autorizadas por el MOP, y que se cobran por el Concesionario por el paso de vehículos por los puntos de cobro autorizados.

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

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

Inspector Fiscal de Explotación: Funcionario del MOP designado para fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión Rutas del Loa, y a quien se le ha encargado velar directamente por la correcta explotación de la Concesión.

Isleta de Peaje: Lugar destinado a la instalación de las casetas de cobro.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Ley de Concesiones: Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP Nº900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº164 de 1991 y sus modificaciones.

Mediana: Faja que divide las calzadas.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

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

Pk: Punto Kilométrico o Kilómetro en la ruta en Rutas del Loa.

Plazas de Peajes: Conjunto de instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobros de las tarifas vigentes.

Plazas de Pesajes: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen la Concesión Rutas del Loa, tanto la carretera como sus obras anexas.

Pistas de Cobro: Lugares en la plaza de peaje destinados a la detención momentánea de los vehículos para que el conductor pague la tarifa de peaje que corresponda a su categoría.

Punto de Cobro: El lugar físico ubicado sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

Reglamento de la Ley de Concesiones: El Decreto Supremo MOP N°956, de 1997.

Reglamento de Servicio de la Obra o **Reglamento**: Es el presente documento, que detalla las regulaciones a que están sometidos los Usuarios, el Concesionario y el MOP, de acuerdo con el Contrato de Concesión y a la legislación vigente.

Servicios Básicos: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión Rutas del Loa y que se estipulan en las Bases de Licitación, tales como la ejecución de las obras, la conservación de estas en óptimas condiciones de uso y el cobro de tarifas de peaje a los Usuarios.

Servicios Especiales Obligatorios: Se considerarán como tales los Servicios de Control, los Servicios Generales, los Estacionamientos de Camiones, las Estaciones de Atención de Emergencias y los Teléfonos de Emergencia.

Servicios Complementarios: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario está autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión Rutas del Loa y del artículo 7 de la Ley de Concesiones, destinados a los Usuarios de la concesión.

Sistema de Atención al Usuario: Sistema de servicios destinado a recibir sugerencias, solicitudes, reclamos, felicitaciones o consultas de los Usuarios. tanto por canales presenciales como remotos (call center, página web)

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Sistema SOS: Sistema de comunicación de teléfonos de emergencia ubicado a lo largo del tramo concesionado.

Sociedad Concesionaria o **el Concesionario**: corresponde a la sociedad anónima Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A. o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley.

Tarifa, **Tarifa de Peaje**, o **Peaje**: Es el tributo que está autorizado a cobrar el Concesionario a los Usuarios de la Concesión Rutas del Loa por el uso de esta, de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

Usuario: Todo aquel que circule por la concesión en un vehículo motorizado y que se encuentra obligado al pago de peaje o tarifa, conforme al presente Reglamento de Servicio y a la normativa aplicable.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento es un documento de acceso público emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios de la Concesión Rutas del Loa, en la Etapa de Explotación.

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

1.2.2 DESTINATARIOS

El presente Reglamento debe ser respetado y cumplido por el Usuario, el Concesionario y por el MOP y, en general, por todas las personas que circulen o utilicen la obra y/o sus servicios o participen en la explotación de esta, en virtud de la legislación vigente.

1.2.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento solamente rige para la Concesión Rutas del Loa.

1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El primer día hábil de octubre de cada año, se presentará al Inspector Fiscal para su aprobación, una actualización del Reglamento de Servicio de la Obra para el año calendario siguiente, incorporando los procedimientos para enfrentar las dificultades detectadas por el Inspector Fiscal en el periodo anterior.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio de la Obra deberán tener por objetivo, entre otros:

i. Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
ii. Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
iii. Incorporar nuevas regulaciones atingentes con los servicios y deberes del Concesionario o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los Usuarios de la obra en concesión.
iv. Cualquier otro objeto o materia, que el Concesionario considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por el Concesionario a la Inspección Fiscal, o solicitadas por la misma Inspección Fiscal.

1.2.5 VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigencia desde su aprobación por el MOP y se aplicará desde el inicio de la operación hasta el término de la concesión.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

1.2.6 LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Concesionario dará acceso al presente Reglamento a todo Usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales y Procedimientos propios del uso restringido del Concesionario, por ejemplo, el de Reglamento Interno de la Empresa.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra en concesión estarán disponibles en las oficinas del Concesionario ubicadas en la plaza de peaje troncal, en el Área de Servicios Generales, en las oficinas de la Inspección Fiscal y en el sitio web del Concesionario (www.rutaloa.cl).

1.2.7 DEL MARCO JURÍDICO

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión Vial Rutas del Loa, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. Nº206 de 1960.

- Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- El Decreto Supremo MOP Nº900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- El Decreto Supremo MOP Nº956 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 Rutas del Loa, en la forma aprobada por el MOP.
- El Decreto de Adjudicación respectivo.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP, volúmenes 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 incluida la normativa de puentes dispuesta por el Departamento de Proyectos de Estructuras de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP, todos ellos vigentes al momento de adjudicarse la concesión.
- El presente Reglamento de Servicio de la Obra en concesión.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este Reglamento, será tratado según lo prescrito por el derecho común.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

1.3 DEL CONCESIONARIO

En ANEXO 1 se entrega la siguiente información del Concesionario:

- Información General (Razón Social y Giro).
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, e-mail).
- Objeto.
- Duración.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio. Teléfono).
- Organigrama de la organización interna del Concesionario.

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.

La obra corresponde a un bien inmueble, que es el camino en sí mismo y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.

En ANEXO 2 se entrega la siguiente información:

- Nombre de la concesión.
- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano de su localización geográfica.
- Sectorización de la obra (división en sectores)
- Descripción de sus principales obras.
- Área de Servicios Generales.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

2. DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos y los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios y los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarificadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.2 DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir que la obra mantenga su nivel de servicio, para lo cual el Concesionario dispondrá los elementos de seguridad vial, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria, en los términos que son exigidos en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones normales de servicio, por causa imputable al Concesionario, el Usuario tiene derecho a formular reclamos.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas y a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las Plazas de Peaje y las Plazas de Pesaje Móviles operadas por el Concesionario.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 1.10.9.2 de las Bases de Licitación refiriéndose a el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias referida en el punto 2.4.5.1, los servicios de Asistencia en Ruta referida en el punto 2.4.5.2, los servicios de Atención a los Usuarios referidos en el punto 2.4.5.3 y los servicios de Operación de la Plaza de Peaje referido en el punto 2.3.5.4 de las Bases de Licitación.

2.1.3 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los Servicios Básicos y los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, con el nivel de calidad previsto en dicho contrato.

2.1.4 DERECHO A INFORMACIÓN

Acerca de los servicios contratados por el Estado de Chile al Concesionario:

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga conforme al Contrato de Concesión Rutas del Loa, de manera de utilizarlos integralmente. Dicha información incluye tanto la contenida en el presente Reglamento como otra accesible vía internet en el sitio web del Concesionario (www.rutaloa.cl), call center, oficina de atención presencial ubicada en el kilómetro 47.7 de la Ruta 25, u otros medios de que disponga éste.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

De igual forma, tiene derecho a:

- Conocer, con la antelación que para tal efecto estipula el Contrato de Concesión Rutas del Loa, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

2.1.5 DERECHO A TRATO CORTÉS

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

2.1.6 DERECHO A RESPUESTA

El Usuario tiene derecho a obtener una respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles de parte del Concesionario a sus consultas, preguntas o requerimientos.

2.1.7 DERECHO A RECLAMO

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

Los Usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el numeral 2.4.5.3 de las Bases de Licitación, que se detallan en el numeral 2.7 del presente Reglamento, con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.

Los reclamos se recibirán en las instalaciones del Concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.4.5.3 de las Bases de Licitación y que han sido aprobados por el MOP, que son los siguientes:

- Canales presenciales (Oficina de Peaje)
- Un Canal telefónico (CallCenter)
- Un Canal Digital (mediante un formulario de contacto en el sitio Web)

Sus ubicaciones y teléfonos se encuentran en el numeral 2.7 del presente Reglamento.

En estos puntos habrá información disponible para los Usuarios.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el Usuario tendrá derecho a reclamar ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento.

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 el Concesionario, a través de los canales establecidos en el numeral 2.7 del presente Reglamento.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

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 Rutas del Loa, debiendo el Concesionario mantener una circulación expedita en la ruta y plazas de peaje. Lo anterior, salvo emergencias o fuerza mayor.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito y que puedan ser previstas por el Concesionario, tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas a los Usuarios y debidamente señalizadas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión, y de las capacidades de la infraestructura en concesión, y podrán ser informadas al público y a los Usuarios mediante señaléticas existentes en la concesión, Plaza de Peaje, Área de Servicios o en las redes sociales en que el Concesionario utilice.

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

El Usuario tiene derecho a exigir el nivel de servicio en la Plaza de Peaje establecido en el numeral 2.4.5.4 de las Bases de Licitación. Si el Usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 2.7 de este Reglamento.

2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, los que consisten en:

- Auxilio o retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas;
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados;
- Rescate y prestación de primeros auxilios a personas accidentadas.

Todos estos servicios se prestan en forma gratuita para el Usuario, con los medios y recursos del Concesionario, que le son obligatorios según el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

El traslado de vehículos se realizará sólo a lugares dentro de la concesión que no constituyan un peligro para los Usuarios que se desplazan por la ruta.

2.1.11 DERECHO A VÍA DE OTROS USUARIOS

Ningún Usuario tendrá derecho a vía preferente, de acuerdo con la legislación vigente, salvo autorizaciones especiales que conceda la autoridad pertinente o el paso de vehículos policiales o de emergencia. Sin embargo, en las plazas de peaje hay disponibles pistas de cobro para vehículos con sobredimensión que cumplan con la legislación vigente y tengan los permisos pertinentes otorgados por la Dirección de Vialidad. Durante el tránsito de los vehículos con sobredimensión por el tramo concesionado, estos deberán corresponder estrictamente con los datos de identificación, características de los vehículos y con las condiciones establecidas en los permisos otorgados, desplazarse con arreglo a las leyes del tránsito vigentes y previa autorización de la Sociedad Concesionaria y en coordinación con la misma.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

De no cumplir un vehículo y/o su carga con lo estipulado en el párrafo anterior, y en el presente Reglamento, el Concesionario podrá impedir el tránsito por la concesión de dicho vehículo en falta y hará las denuncias que procedan.

2.1.12 DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o mantención, a consecuencia de hechos imputables a la Sociedad Concesionaria o del incumplimiento comprobado de alguna de las obligaciones del Concesionario. Para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal del Concesionario, dejando el reclamo y las constancias pertinentes por escrito, donde se señale el tipo de anomalía y los daños producidos.

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

Por otra parte, el Concesionario no será responsable por daños producidos a Usuarios por causa de fuerza mayor, así como tampoco por aquellos derivados de causas que escapan al alcance y control del primero.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar al Fisco el tributo constituido por la tarifa aprobada por Decreto Supremo, y que el Concesionario tiene derecho a cobrar en la Plaza de Peaje. El Concesionario podrá exigir su pago con la ayuda de Carabineros o por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto, las denuncias correspondientes.

Los Usuarios están obligados al pago de peaje, de forma manual en las pistas de cobro habilitadas para ello. El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo en moneda nacional.

El Concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los Usuarios que lo requieran en las oficinas del Concesionario, según lo prescribe el numeral 1.14.6 de las Bases de Licitación.

Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido, salvo condiciones que estuvieren previstas en la normativa legal vigente.

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

Para todos los efectos, el medio de pago autorizado para pagar la tarifa de peaje en moneda nacional en EFECTIVO.

Para los casos en que los usuarios no cuenten con dinero en efectivo, el pago se podrá realizar con tarjeta bancaria, débito o crédito.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Concesionario podrá, a su sola voluntad, aceptar el pago de peaje con moneda extranjera, la que será considerado medio de pago en casos excepcionales.

El valor de la tarifa se reajustará a partir del 1º de enero de cada año de explotación, conforme al último reajuste de la Variación del Índice de Precios al Consumidor del año anterior.

2.2.2 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar las obras de la concesión y los servicios que presta el Concesionario respetando la legislación vigente, especialmente la Ley del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en especial, las normas sobre pesos máximos por eje, sobre transportes especiales y de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, y todas las otras normas vigentes aplicables y que dictare la autoridad.

2.2.3 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, debe obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de estos, por el personal del Concesionario.

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, etc.

2.2.4 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra y a las instalaciones de propiedad fiscal que constituyen la obra pública fiscal “Concesión Vial Rutas del Loa”.

2.2.5 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo con la prudencia debida, atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad y la de otros Usuarios, respetando las normas del tránsito y haciendo uso correcto de los bienes de la Concesión Rutas del Loa.

2.2.6 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.

El Usuario tiene la obligación de poner en antecedentes al personal del Concesionario y a Carabineros, con la mayor prontitud posible, de cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido a la obra y sus servicios.

El Usuario podrá dar aviso al Concesionario de aquellas anomalías que detecte en las vías concesionadas, relativas a las condiciones de tránsito del momento, uso indebido por parte de terceros, etc.

2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren ejercitarse, el Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra, sus instalaciones y servicios.

2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, de sus instalaciones o servicios, de acuerdo con la legislación vigente y, lo que resuelvan los procesos judiciales (civiles o penales) para las partes involucradas en el hecho material que provocó el daño.

2.2.9 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

El Usuario estará obligado a pasar a la plaza de pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal del Concesionario, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por el Concesionario en el Edificio del Área de Servicios ubicado en el kilómetro 47.7 de la Ruta 25, de lunes a viernes de 8:30hrs. a 18:00hrs. y sábados de 8:30hrs. a 14:00hrs. sin tomar en cuenta feriados, días en que la oficina de atención presencial no se encontrará operativa. La Oficina de Atención, para el caso de asistencias en ruta, derivarán los antecedentes al Centro de Control el cual se encargará de coordinar los recursos para la atención requerida.

La dirección y número telefónico de la Oficina de Atención al Usuario se entregan en el numeral 2.7 de este Reglamento.

2.3.2 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT)

El Concesionario mantendrá un servicio de atención de emergencias en Centro de Control de Tráfico las 24 horas del día, todos los días del año.

El Centro de Control dispondrá de personal con capacitación especial para prestar una adecuada atención a las demandas de los Usuarios y tendrá:

- Conexión permanente con el área de atención de emergencia con que cuenta el Concesionario en la vía.
- Conexión permanente con todos los vehículos de asistencia del Concesionario.
- Comunicación con Carabineros, Bomberos y Servicio Médico de Urgencia.

Este Centro de Control, ubicado en el kilómetro 74,100 de la Ruta 25, comuna de Sierra Gorda, tiene las siguientes funciones:

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

- Manejar el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (SOS).
- Administración del Servicio de Atención de Emergencias.
- Entrega de información a los Usuarios por medio de la señalización variable.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión Rutas del Loa.
- Operación del Sistema de Vigilancia Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

El Usuario podrá solicitar asistencia telefónica llamando al 800 242 600 o por el Sistema SOS (teléfonos de emergencia) las 24 horas del día y todos los días del año.

Podrá solicitar además la siguiente información:

- Condición de tránsito en la vía concesionada.
- Zonas en que se realizan trabajos y efectos sobre la circulación.

2.3.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA O INFORMACIÓN

Para solicitar asistencia o información, los Usuarios deberán contactarse a través de la Plataforma de Atención a Clientes, para lo cual procederán de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a la Oficina de Atención al Usuario. Horario de atención de lunes a viernes de 8.30hrs. a 18.00hrs. y sábados de 8.30hrs. a 14.00hrs.
- Telefónicamente: comunicándose a los números 800 242 600. disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
- Sistema SOS: comunicándose a través de los Postes SOS ubicados en la ruta. Disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
- Por escrito: mediante libro de consultas, reclamos y sugerencias disponibles en todos los vehículos de emergencia del concesionario, Área de servicios generales y oficina de atención presencial, cuyo plazo de respuesta es de 5 días hábiles.
- Vía Internet: a través del Formulario de Contacto de la página web del Concesionario www.rutaloa.cl. Disponible 24 horas al día, los 365 días del año, cuyo plazo de respuesta es de 5 días hábiles.

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

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de respuesta al Usuario de 5 días hábiles.

2.3.4 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA

Se entiende por Servicio de Asistencia en Ruta a los Usuarios, todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, y que no tendrán un costo adicional para los Usuarios.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Concesionario prestará, entre éstos, los servicios necesarios para detectar oportunamente accidentes o vehículos con problemas en la vía, tomar las medidas de seguridad que sean necesarias y prestar auxilio en forma rápida y eficaz, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

El Concesionario prestará los siguientes servicios de asistencia al Usuario:

- Mantención expedita del tráfico, cuando las condiciones de seguridad lo permitan.
- Rescate y prestación de primeros auxilios a personas accidentadas en estado leve y crítico.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Auxilio o retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, de acuerdo con los estándares establecidos en el Contrato de Concesión Rutas del Loa y Plan de Gestión de Tráfico del Concesionario. Asimismo, responderá a todos los requerimientos de incidentes y accidentes que sucedan en la Ruta, ya sea que se detecten por sus propios sistemas de vigilancia o se avise mediante un llamado telefónico o por otro medio, y asegurará la atención de cualquier evento en 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.

El Concesionario no está obligado a prestar otros servicios distintos a los que expresamente se contemplen en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

2.3.5 INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario que opere el Centro de Atención:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Área de Servicios Generales y Atención de Emergencia.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra.

2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

2.4.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial en concesión todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquéllos prohibidos de circular por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas aplicables y de este Reglamento.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

2.4.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA PARA CIRCULAR

Podrán circular excepcionalmente por la concesión los vehículos concebidos para transportes especiales, que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por el Concesionario. Estas autorizaciones deben ser presentadas en la oficina del Concesionario, 72 horas hábiles antes de circular.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño o sobreancho.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean autopropulsadas o de remolque.

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. 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 mercancías cuya altura y/o ancho implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel, pasarelas, paneles de mensajería variable o cualquier otra obra o equipamiento del Concesionario.

En la vía concesionada regirán las normas de dimensiones máximas de los vehículos, establecidas para los caminos públicos contenidas en la Resolución N° 1 de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, que Establece Dimensiones Máximas a los Vehículos que indica y sus modificaciones.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el MOP e informados y autorizados previamente por el Concesionario de acuerdo con lo que estable el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales versión 2023

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

2.4.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- 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 sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Peatones no autorizados por las calzadas y bermas en operación.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

La circulación en la obra vial en concesión se regirá por las siguientes normas:

- Ley N°18.290 de 1984, Ley del Tránsito, y sus modificaciones posteriores.
- Resolución N°1 de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- 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, Ley de Caminos.
- DS MOP N°900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones.

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

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
- Transportes especiales.
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.
- Normas particulares aplicables relativas a la circulación dentro de túneles.
- Bases de Licitación

2.4.5 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

Vehículos con sobrepeso y/o con sobre tamaño: Estos vehículos 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 de acuerdo con el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales vigente, y haber sido autorizados previamente y por escrito por el Concesionario.

Vehículos con transporte de sustancias peligrosas: Todo vehículo que transporte sustancias peligrosas deberá dar cumplimiento a la legislación vigente, específicamente el Decreto N°298 del 25.11.1994, modificado por el Decreto N°198 del 28.09.2002.

2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

2.5 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en el numeral 1.10.9.2 de las Bases de Licitación en forma gratuita a los Usuarios. Estos servicios se encuentran detallados en ANEXO 3 SERVICIOS ESPECIALES COMPLEMENTARIOS y son las siguientes:

Funcionamiento y Operación del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

• Servicio de Asistencia en Ruta según lo establecido en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

• Servicio de Atención de Usuarios según lo establecido en el artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.
• Servicio de Operación de la Plaza de Peaje según lo establecido en el artículo 2.4.5.4 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

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 dispuesta por Carabineros.
- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como rodados, nieve, inundación, neblina, etc.
- Detención dispuesta por el Concesionario.
- Actos de Autoridad.

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 únicamente en paraderos habilitados para ello.

2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Encender las luces intermitentes de emergencia del vehículo y colocar los triángulos de emergencia, usando el chaleco reflectante, conforme a la normativa de tránsito vigente.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma, la salida más próxima o a un lugar seguro.
- En caso de que el vehículo quede totalmente inmovilizado, salir de éste y ubicarse en una zona segura.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el sistema de teléfonos de emergencia (SOS) o llamando los números 800 242 600. El Concesionario activará la atención inmediata y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para minimizar situaciones de riesgo y luego remover el vehículo hasta el lugar seguro cercano dentro del área de concesión, restableciendo lo antes posible la circulación normal del tránsito, si es que se encontrara afectada.

2.6.3 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 encender las luces intermitentes de emergencia.

Quedará prohibida la detención de vehículos en la berma, o circulación por la misma, a excepción de los móviles de emergencia de Carabineros, Bomberos y Ambulancias.

2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma, sin ocupar la pista de circulación. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas, bermas y faja fiscal de la concesión, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas destinadas especialmente para ello, tales como zonas de estacionamiento en áreas de servicios generales.

En la plaza de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia. En ningún caso podrán detenerse vehículos entorpeciendo la circulación o causando molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos.

Además, en toda la extensión de la Concesión Rutas del Loa, así como en sus accesos y vías de circulación, no está permitido el ascenso y/o descenso de pasajeros desde vehículos, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para este efecto.

2.6.6 PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE

Se prohíbe estrictamente el ejercicio del comercio ambulante y/o no autorizado en todas las calzadas, bermas, faja fiscal y plaza de peaje de la concesión.

2.6.7 CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la concesión, quienes deberán atenerse a la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

2.6.8 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja del camino, incluyendo calzadas, bermas y área adyacente a ella.

Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos y/o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

2.6.9 PUBLICIDAD EN LA VÍA

La publicidad de carreteras se regirá según lo establecido en el artículo 38 del D.F.L. Nº850, del 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. Nº206 de 1960 Ley de Caminos.

2.6.10 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS VÍAS.

El Concesionario, en los casos en que deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma la normal circulación por la calzada, proveerá, colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna.

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo con las normas de señalización vigentes, tales como conos con cinta reflectante u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos serán instalados con suficiente distancia previa al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir la zona en donde se origina la restricción.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

El Concesionario podrá intervenir la calzada para ejecutar las labores de mantenimiento, conservación o reparación previa aprobación del Inspector Fiscal.

2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

De acuerdo con el punto 1.10.11 y 2.4.5.3 de las Bases de Licitación, el Concesionario mantendrá un sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos a disposición de los Usuarios, mediante una Plataforma de Atención a Clientes que cuenta con un canal presencial en el Área de Servicios ubicada en el kilómetro 47.7 de la Ruta 25, un canal telefónico y un portal web.

Canal Presencial

- Oficina Atención a Usuarios.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Ubicada en el kilómetro 47,700 de la Ruta 25, comuna de Sierra Gorda.
Horario de atención de lunes a viernes de 8.30hrs. a 18.00hrs. y sábados de 8.30hrs. a 14.00hrs. Los días feriados la oficina de atención presencial no se encontrará operativa. Forma de acceso presencial a través de la atención de ejecutivo de Atención a Usuarios.

- Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias.

Ubicada en el kilómetro 47.700 de la Ruta 25, comuna de Sierra Gorda.
Disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
Forma de acceso a través de Libro de Reclamos, Consultas y Sugerencias.

Canal Telefónico

Número de Contacto: 800 242 600
Disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
Forma de acceso Postes SOS, teléfonos fijos, teléfonos celulares de todas las compañías.

Canal Web

Dirección electrónica www.rutaloa.cl
Disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
Forma de acceso ingreso a web con la dirección antes señalada y verificar la información actualizada publicada. Si la información requerida no está disponible el usuario debe ingresar a sección "Contáctanos" opción "Escríbenos" y realizar su consulta, reclamo o sugerencia completando el Formulario de Contacto.

Adicionalmente el Concesionario cuenta con redes sociales en Plataforma X para mantener informados a los Usuarios. Cabe mencionar este canal es sólo a nivel informativo desde el Concesionario hacia los Usuarios.

La cuenta a seguir es @RutaDelLoa.

2.7.2 INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL DE LOS RECLAMOS

Mensualmente, el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos recibidos a través de los canales de atención establecidos de acuerdo con el contrato de concesión.

2.7.3 PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Los reclamos, consultas y sugerencias tendrán un plazo máximo de respuesta de 5 días hábiles a contar del día hábil siguiente de estampado el requerimiento.

2.7.4 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

En el evento de que el Concesionario no responda al reclamo o sugerencia dentro de los plazos señalados en numeral 2.7.3 precedente, o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, éste podrá

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

dirigirse al MOP a través de su plataforma de atención (www.chileatiende.gob.cl), o la plataforma disponible que estime conveniente utilizar,

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3. DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El Concesionario tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa, según el numeral 1.13 y siguientes de las Bases de Licitación.

Dicho cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. El Concesionario tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el Usuario se negase a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez de Policía Local correspondiente.

El no pago oportuno de la tarifa por el Usuario da derecho al Concesionario para negarle la circulación por la obra concesionada, y el ejercicio de las acciones civiles y demás que procedan en Derecho.

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AUTORIZADOS

Del mismo modo, el Concesionario tiene derecho al cobro de los Servicios Complementarios, que fueren autorizados por el MOP. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el numeral precedente.

Hasta la edición del presente Reglamento no existen instalaciones para Servicios Complementarios en la concesión.

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

El Concesionario tiene derecho a la explotación, uso y goce de las obras como también a administrarlas, en los términos y plazo señalado en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

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 concesión, 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 POR LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le indemnicen, de acuerdo con la legislación vigente.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.1.6 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, o en la normativa vigente.

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

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

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.

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

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, los que deberán ser otorgados en condiciones de normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo Usuario.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

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

El Concesionario será responsable de establecer las medidas de control y de seguridad vial en la Concesión Rutas del Loa, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

El Concesionario es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario deberá responder frente a sentencias que se dicten en su contra, derivadas de acciones legales que los Usuarios pudieran entablar debido a negligencias cometidas a este respecto.

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio el sistema de Teléfonos de Emergencia (llamados también postes SOS) en los términos establecidos en el numeral 2.2.2.18 de las Bases de Licitación.

El Concesionario dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistema de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.4.5.2 de las Bases de Licitación. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante el patrullaje permanente del Sistema de Asistencia en Ruta. Estas salidas serán independientes de la atención de emergencias solicitadas por los Usuarios.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

- A lo anterior se agrega la cooperación activa eventual de los vehículos del área de Mantenimiento Vial, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección está a cargo de una Central de Postes SOS, que administra el mencionado sistema, a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieren de ayuda o desean informar a su vez de emergencias en la ruta.

El Concesionario dispone de un Plan de Medidas de Control Accidentes y Contingencias. Dicho plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento.

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias dentro del área de concesión, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes o cualquiera otra situación que no admita espera.

3.2.3 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 Rutas del Loa, tanto en lo que dice relación con el servicio básico como también sobre los servicios especiales obligatorios, debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.4.2 de las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al Inspector Fiscal para su aprobación. Una vez a probadas, se procederá a informar al usuario, en los términos establecidos en el numeral 1.10.6 de las Bases de Licitación.

La Concesionaria tiene el deber de proporcionar el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 2.4.5.4 de las Bases de Licitación, que no permite registrar una Longitud de Colas de Vehículos mayor a 85m medidas desde el eje de la plaza de peaje en un porcentaje mayor al 96,6% de los días del mes. Si el usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo.

3.2.4 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información pertinente que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma oportuna, cortés y eficiente.

3.2.5 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al Usuario y, para ello, cuenta con personal calificado y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Concesionario está obligado a dar asistencia caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, conforme al Contrato de Concesión Rutas del Loa, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados a través de los sistemas habilitados para ello.

3.2.7 OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en la plaza de peaje y en la oficina de atención a usuarios.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

Cabe mencionar que tanto las tarifas como el plan comunicacional deben ser presentados al Inspector Fiscal para su verificación y posterior aprobación de la autoridad competente para estos fines.

3.2.8 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 de los Usuarios, por los medios previstos en este Reglamento.

El Concesionario dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, cuando la naturaleza de estas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El Concesionario está obligado a enviar un reporte con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este reporte deberá ser enviado mensualmente al Inspector Fiscal de Explotación.

3.2.9 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, labor que se realizarán siempre en coordinación con Carabineros.

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación, en conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito, estableciendo los desvíos que correspondan.

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.2.10 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, en conformidad con los estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.
El Concesionario, deberá cumplir con todos los estándares de servicio definidos para la conservación por niveles de servicio de acuerdo con establecido en el artículo 2.4.3 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo con el Programa de Conservación establecido en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

3.2.11 DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que se causare a terceros exclusivamente con motivo de la explotación o conservación exigidas por el Contrato de Concesión Rutas del Loa, así como lo será de los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fueren imputable.

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

3.2.12 CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación de la Obra, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión Rutas del Loa.

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por Inspector Fiscal, quien, en caso de no acatamiento por parte de aquél, está facultado para proponer al Director General de Concesiones multas al Concesionario de acuerdo con las Bases de Licitación.

3.2.13 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores y, en especial, los reglamentos de higiene y seguridad. Así mismo aplica obligación tanto a contratistas como subcontratistas.

3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

El Concesionario dispone de una estructura organizacional que permite dar cabal cumplimiento a su Contrato de Concesión Rutas del Loa, la cual se ilustra en el organigrama presentado en el ANEXO 1 del presente Reglamento.

3.4 DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.4.1 INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO

La recaudación de las tarifas se realizará a través de la Plaza de Peaje Troncal Cerritos Bayos situada en el PK 74.100 de la Ruta 25, ambos sentidos.

Su funcionamiento, disposición, estándar de servicio y demás características se definen y norman en los artículos siguientes.

3.4.2 INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

3.4.3 INFORMACIÓN DE LA TARIFA.

La tarifa de peaje que debe pagar cada vehículo se informará a los Usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos ubicados adecuadamente para estos fines. Igualmente, se informará la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos estáticos. Adicionalmente, la tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada en la página web del Concesionario y en la oficina dispuesta.

Las tarifas son las que el MOP autoriza a cobrar por el Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

Las tarifas se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.14.2 de las Bases de Licitación. El Concesionario, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá presentar al Inspector Fiscal para su aprobación. Una vez aprobadas deberá publicarlas en medios de prensa escritos, con 15 días de anticipación.

3.4.4 CALIDAD DE SERVICIO EN LA PLAZA DE PEAJE.

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las plazas de peaje, el Concesionario cuenta con un Plan de Atención en la Plaza de Peaje que establece el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para la resolución de problemas de los Usuarios en pistas de cobro, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras a los usuarios.

3.4.5 MONEDA DE PAGO

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

Para los casos en que los usuarios no cuenten con dinero en efectivo, el pago se podrá realizar con tarjeta bancaria, débito o crédito.

El Concesionario podrá, a su sola voluntad, aceptar el pago de peaje con moneda extranjera, la que será considerado medio de pago en casos excepcionales.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.4.6 CONVENIO DE PAGO DE PEAJES

El Concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los Usuarios que lo requieran en las oficinas del Concesionario según lo prescribe el numeral 1.14.6 de las Bases de Licitación.

3.4.7 COMPROBANTE DE PAGO

En el caso de pago en efectivo, el Concesionario entregará al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, a lo menos hora y fecha, clasificación del vehículo, número pista de cobro, plaza de peaje, cajero y tarifa pagada.

3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen una plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente.

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

Se exceptúan del pago de la tarifa los **vehículos de emergencia** indicados en la Ley N°20.908, siempre **que se encuentren cubriendo una situación de emergencia.** Tales vehículos son

- Ambulancias
- Carros de Bomberos
- Carabineros
- Policía de Investigaciones (PDI)
- Corporación Nacional Forestal (CONAF)
- Fuerzas Armadas (sólo en estado constitucional de emergencia)

3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los Usuarios que incumplan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos de fotografía, videos y cualquier otro medio técnico.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y la aplicación de las correspondientes multas al infractor o al propietario del respectivo vehículo, de acuerdo con la legislación vigente.

3.4.10 HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

La Plaza de Peaje Troncal Cerritos Bayos funcionarán en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.

3.4.11 ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal de cobrar las tarifas a los Usuarios, en la Plaza de Peaje se realizarán, entre otras, las siguientes actividades ordinarias:

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

a) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los Usuarios, que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.

b) Transportar los valores ingresados de acuerdo con los procedimientos que determine el Concesionario.

c) Velar que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a Usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza, conforme a los estándares exigibles en el Contrato de Concesión.

d) Mantener en uso la cantidad de pistas de cobro necesarias para atender a los Usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.

e) Mantener actualizada la información a los Usuarios en cuanto a monto de tarifas, pistas de cobro en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza.

f) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial.

g) Generar los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

3.4.12 ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las plazas de peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos que a continuación se regulan.

Estas situaciones especiales, son:

a) Utilización de la vía auxiliar.

   Los vehículos de carga con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas para transitar con dimensiones que excedan los límites legales establecidos deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización del Concesionario.

b) Vehículos remolcados o que disminuyen el número de ejes en contacto con el pavimento.

   En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde y de producirse una anomalía la registrará normalmente. Esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

   A los vehículos que dispongan de dispositivos mecánicos que les permitan levantar alguno de sus ejes y utilicen el dispositivo al pasar por una plaza de peaje, se les clasificará y cobrará de acuerdo con su número real de ejes y no de acuerdo al número de ejes en contacto con el suelo.

c) Comitivas Oficiales.

   El aviso al Concesionario deberá llegar a través de Carabineros o autoridad ministerial concernida o Inspección Fiscal.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con el Concesionario su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre a él o los vehículos que componen la Comitiva.

Un registro de las placas patentes y de los tipos de vehículos se establecerá durante el tiempo de paso de la Comitiva Oficial. Estos datos se usarán para establecer el monto de la cuenta, la que inmediatamente deberá ser pagada en efectivo.

d) Incumplimiento de pago de tarifa.

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad y control de la plaza, un Usuario no pague la tarifa, el Concesionario tendrá derecho a cobrar judicialmente la tarifa no pagada, además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Para que el juez tenga los antecedentes de la situación, el Concesionario tendrá que aportar las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se podrá implementar sistemas de cámaras con capacidad de fotografiar las operaciones en las vías, además de cualquier otro medio de prueba legal.

Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar, si producto del no pago de la tarifa, además se hubiese incurrido en daños a la propiedad del Concesionario o en algún ilícito, en cuyo caso, el Concesionario podrá accionar, además, según corresponda.

e) Pago con Moneda Extranjera.

Por decisión del Concesionario, se podrán recibir pagos de las tarifas en moneda extranjera, en caso de que el Usuario no posea moneda nacional.

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que determine el Concesionario y el vuelto correspondiente será dado en moneda nacional.

El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

f) Libro de Reclamos y Sugerencias.

En el edificio de la Concesión Rutas del Loa, ubicado en el Peaje Cerritos Bayos y en el Área de Servicios Generales, se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias.

Mensualmente el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación sobre las respuestas dadas a los reclamos.

g) Fallas en los equipos de vía.

En caso de falla de los equipos de vía de cobro manual, el Concesionario podrá decidir la paralización de la vía y deberá tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar incluso por el cobro manual sin clasificación automática.

h) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Concesionario deberá mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas y del Centro de Control.

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica por razones de fuerza mayor, el Jefe de Peaje o el Supervisor de turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas: comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos.

i) Modificación de Tarifas de Peaje.

En caso de modificación de tarifas de peaje, los equipos de cobro tienen la flexibilidad suficiente para ser programados en forma exacta para el día y la hora en que las tarifas varíen, de manera de poder advertir y mantener correctamente informado al Usuario.

3.4.13 SISTEMAS DE COBRO

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario, aprobados por el MOP, tanto en equipos como en procedimientos serán por medio cobro manual en efectivo.

3.4.14 MODALIDADES DE COBRO

El Concesionario está obligado a percibir los peajes correspondientes en efectivo y moneda nacional. Para los casos en que los usuarios no cuenten con dinero en efectivo, el pago se podrá realizar con tarjeta bancaria, débito o crédito.

3.4.15 PLAN DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE

El Plan de Atención de la Plaza de Peaje contiene:

- Localización y características de las plazas de peaje;
- Operación (Infraestructura y Equipos);
- Elementos de seguridad;
- Organización del personal;
- Sistemas de cobro.

3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

El Concesionario, con el objeto de controlar el peso por eje y peso bruto total de los vehículos de carga y transporte de pasajeros, establecidos en la legislación vigente, así como para evitar el deterioro prematuro de los pavimentos y obtener información estadística sobre peso por eje con el fin de diseñar los planes de mantenimiento, podrá operar en la carretera un sistema de pesaje portátil, de forma selectiva o permanente. Lo anterior, es sin perjuicio del sistema de pesaje que el MOP opere o pueda implementar a futuro sobre el mismo camino de la Concesión Rutas del Loa.

3.5.1 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

La política general de pesaje para la Concesión Rutas del Loa será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso por eje de vehículos, cuando sea necesario, en los puntos que estime conveniente.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el debido visado del MOP.

El emplazamiento temporal de estos equipos se realizará en puntos del tramo que no dificulten el tránsito y su seguridad y que tengan pavimentos que permitan la correcta operación de ellos.

3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES 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 y de pasajeros se encuentra establecido en el Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas N°158, de 1980, y sus modificaciones posteriores.

Tipo de Eje	Tipo de Rodado	Límite de Peso (Ton.)
Simple	Simple	7
Simple	Doble	11
Doble	Simple	14
Doble	Doble +Simple	16
Doble	Doble	18
Triple	Simple	19
Triple	2 Doble+ 1Simple	23
Triple	Doble	25
Cuádruple	Doble	29
Simple (compuesto por semiejes)	Múltiple (4 ruedas)	12
Simple (compuesto por semiejes)	Múltiple (8 ruedas)	14

Límite de Pesos Máximos para Ejes (D.S. MOP N°158/80)

Por efectos operativos relativo a las precisiones de los equipos de pesaje, por Resolución DV N°519, de 30 de julio de 1996, se establecieron tolerancias para cada una de las categorías de vehículos, las 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 con lo establecido en el Decreto Supremo 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

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

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

A los conductores de vehículos que circulen con carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros o Inspectores Fiscales 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.

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 Nº19, del 13 de enero de 1984.

El Concesionario deberá ser informado por el Usuario anticipadamente del paso del transporte, pudiendo establecer 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 cumpliese o no correspondiese con lo estipulado en el permiso expedido por la autoridad. Además, el Concesionario solicitará a Carabineros que cursen la infracción correspondiente.

El Concesionario está autorizado a efectuar los controles de peso por eje en la forma establecida en el numeral 1.6.9 de las Bases de Licitación.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique el Concesionario, sin que ello implique ninguna responsabilidad para el Concesionario.

3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O SOBREDIMENSIÓN

La Dirección de Vialidad es quien autoriza expresamente la circulación de vehículos con sobrepeso o sobredimensión en virtud de lo establecido en el D.S.MOP N°19 de 1984, cuyo pago será calculado en proporción directa a los kilómetros del sector en concesión con respecto al total de kilómetros recorridos por el usuario que paga el viaje con sobrepeso.

Conforme a lo establecido en el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales 2023, el monto a pago determinado por el Sistema computacional de Gestión de Permisos de Sobre Peso y Sobredimensión (SPS) en forma automática, se pagará al valor que tenga la Unidad Tributaria Mensual (U.T.M.) al momento en que se efectúe el pago. Cuando por las características de la carga se establezcan restricciones para el viaje y se determine que deberá circular con Inspector Fiscal de la Dirección de Vialidad, para verificar su cumplimiento, el solicitante de la autorización deberá pagar en la Tesorería de la Dirección de Contabilidad y Finanzas, antes del inicio del viaje, el costo que demande el funcionario destacado. Las Inspecciones Fiscales se ejecutarán solo en días hábiles, entendiéndose que no lo son los sábados, Domingos y Festivos.
El pago se podrá realizar una vez aprobado el Informe Técnico, pudiendo efectuarse por internet o presencialmente.

Pago por Internet
Los permisos de Sobrepeso y Sobrepeso con Sobredimensión y las resoluciones modificatorias que tengan asociado pago por diferencias de monto, se pueden pagar por transferencia de fondos a la Tesorería General de la República (TGR). Una vez hecho el pago, el Sistema entrega la Resolución e Informe Técnico.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Pago Presencial
El solicitante deberá concurrir a la Tesorería de la Dirección de Contabilidad y Finanzas del Ministerio de Obras Públicas de la región respectiva, para efectuar el pago. Una vez hecho el pago, el solicitante deberá acudir a la oficina de Vialidad que aprobó la solicitud, entregando el comprobante, para efectos de recibir la Resolución de Autorización e Informe Técnico.

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 el Concesionario más allá del plazo definido por este último al momento en que se realizó la descarga, más los eventuales plazos adicionales que el Concesionario pudiere otorgar, 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 Supremo MOP N°158, de 1980, y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores correspondientes, cursándosele por estos la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

En las plazas de pesaje móviles se deberá disponer de Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes.

La información sobre vehículos infraccionados debe traspasarse al MOP, vía 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

El Concesionario mantendrá en las vías expresas tarificadas la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo con los estándares fijados en el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

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 determinaren, debiendo informar para aprobación al MOP en forma inmediata de tales circunstancias.

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

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

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

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito.

Al objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario, por sí o a través de sus contratistas, establecerá desvíos o angostamientos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

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 protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, 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.

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Emergencia y otros.

3.7.2 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Dichos procedimientos garantizarán una respuesta en el menor tiempo posible, asegurando asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, de Bomberos y del SAMU u otro servicio médico de urgencia que el Concesionario mantenga.

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

- Detección del incidente a través de los medios propios del Concesionario o el aviso recibido de los Usuarios o terceros, los cuales deberán dar aviso oportuno al producirse un accidente. Este aviso se hará con el Centro de Control de Tráfico del Concesionario, quienes coordinarán de inmediato la concurrencia de los vehículos de asistencia y se comunicarán con los servicios de emergencia de Carabineros, Bomberos o Servicio Médico de Urgencia, según corresponda.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Éste se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas que permitan el acceso de nuevos vehículos de asistencia y de emergencia, para el rescate de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos, Ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo del Concesionario se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- Las ambulancias del Servicio Médico de Urgencia prestarán los primeros auxilios y, en caso de ser necesario, realizarán el traslado de las personas accidentadas en vehículos habilitados, hasta el centro asistencial más próximo, avisando a éste para la recepción de los accidentados. Lo anterior se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del Servicio Médico de Urgencia, quien dará las instrucciones a seguir.
- El Concesionario actuará, tal como lo establece el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, colaborando a quienes prestan los primeros auxilios, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.
- Se hace presente a los Usuarios que la coordinación con Carabineros implica que, en todo momento, el Concesionario actúa en la ruta de acuerdo con las instrucciones de la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso de la infraestructura caminera.
- En caso de rescate, extracción o extricación, el procedimiento, de acuerdo con lo indicado en el Decreto Exento N°238, se esperará la llegada de la unidad de rescate de Bomberos o de Carabineros de Chile, con la atención y estabilización de el o los usuarios a través del personal de asistencia en ruta de la Sociedad Concesionaria.

El Concesionario dispondrá de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias. Dicho plan complementa el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, o los recursos establecidos de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa, se vean superados en cantidad o capacidad, se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En fechas especiales, tales como Semana Santa, Fiestas Patrias u otras similares, el Concesionario pondrá en funcionamiento un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL

3.8.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

El Concesionario adoptará las medidas que estén a su alcance, y de acuerdo con el Contrato de Concesión de Rutas del Loa, para controlar la presencia de animales sueltos en el tramo concesionado.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Sin perjuicio de lo anterior, conforme al Código Civil y a la Ley del Tránsito, la responsabilidad de cualquier daño o perjuicio causado por animales sueltos radicará en los propietarios y/o responsables de los animales, o en quienes los condujeren, así como en los propietarios de los cercos de predios colindantes con la Concesionada y sus portones, sea por su inexistencia o por la deficiente mantención.

3.8.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

Se prohíbe todo uso anormal de la obra, en especial la realización de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo con la legislación vigente.

3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

El Concesionario debe ser informado del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos, y de todas aquéllas que estén definidas como tales por la ley o reglamento.

Si los transportes de tales sustancias se realizan sin las autorizaciones correspondientes, el Concesionario dará inmediato aviso a la Inspección Fiscal del MOP y a Carabineros.

No se permitirá el paso de vehículos con cargas peligrosas por la Concesión Rutas del Loa, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad, previamente informados al Concesionario.

En el caso de que un Usuario condujere un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños y perjuicios que cause y de los daños de todo tipo que pudieran inferirse a la infraestructura o superestructura de las obras, a los Usuarios o a terceros. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere caber al propietario del vehículo.

Asimismo, dicho conductor será responsable por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos para este tipo de transporte de carga son extendidos y autorizados por:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
- Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos
- Para otro tipo de carga, conforme a la normativa del Decreto Supremo N°298 de fecha 25 de noviembre de 1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- En el caso de cargas radiactivas, por la Comisión Chilena de Energía Nuclear.

3.8.4 SEÑALES

El Concesionario instalará y mantendrá en buenas condiciones, las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la Concesión Rutas del Loa y 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 construcción, mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma con las calzadas y bermas de la ruta, el Concesionario colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

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

3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

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

3.8.6 PATRULLAJE DE LA RUTA

El Concesionario dispone d un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de la ruta. También, se debe prestar asistencia a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

3.9 DE LOS CENTROS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

3.9.1 CENTRO DE CONTROL

El Concesionario dispone y mantiene permanentemente operativo una Centro de Control en sus oficinas del edificio de Operación de Cerritos Bayos ubicado en el kilómetro 74,100 en la comuna de Sierra Gorda, 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 Centro de Control 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 OFICINA DE ATENCION A USUARIOS

El Concesionario dispone de una oficina de atención a usuarios, dispuesta a atender las consultas de los Usuarios del tramo concesionado, ubicada en el kilómetro 47.700, sector Área de Servicios Generales, Sierra Gorda.

3.9.3 CALL CENTER (800 242 600)

Dentro de las funciones que cumple la Plataforma de Atención al Usuario, se encuentra la de atender al público para las consultas telefónicas relacionadas con los servicios normales que presta el Concesionario 24/7.

3.9.4 ATENCIÓN VIA INTERNET

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

El Concesionario dispone 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, cuya identificación se contiene en numeral 2.7 del presente reglamento.

3.9.5 REDES SOCIALES

El Concesionario cuenta con "red social X" donde se comunican las contingencias e información general de la Concesión Rutas del Loa (@RutaDelLoa).

3.10 DE LA INFORMACIÓN AL MOP

3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Director General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas, durante la etapa de Explotación, a proposición del Inspector Fiscal, definirá la estructura que tendrá la inspección técnica de la Concesión Rutas del Loa, para el cumplimiento de sus objetivos.

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

El Concesionario proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 1.8.6.2 de las Bases de Licitación.

3.10.3 PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Concesión Rutas del Loa y en el Plan de Conservación de las Obras, según lo dispuesto en 1.10.5. de las Bases de Licitación. El Plan de Conservación de las Obras y Programa Anual de Conservación son complementarios a este Reglamento.

3.10.4 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

Asimismo, el Concesionario proveerá archivos con información de operación de la Concesión Rutas del Loa en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información podrá ser transmitida por una red electrónica de datos, para lo cual el Concesionario dará todas las facilidades de conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control del Concesionario.

3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario es responsable por el cuidado de la obra durante todo el plazo de la Concesión Rutas del Loa. A fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión Rutas del Loa, reparará con diligencia y oportunamente los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

3.11.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario mantendrá durante todo el período de la Concesión Rutas del Loa, una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y término establecida en el numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación.

3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de la Concesión Rutas del Loa, una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.8.16 de las Bases de Licitación.

3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa, adoptará 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 de Rutas del Loa.

El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

Ni los Usuarios ni terceros podrán arrojar o depositar residuos en el área de concesión de Rutas del Loa, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario instalará recipientes para residuos (basureros) en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al Usuario de su existencia.

3.12 ESTÁNDADRES TÉCNICOS Y NIVELES DE SERVICIO

El Concesionario debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión Rutas del Loa y la forma de evaluar su cumplimiento es mediante un sistema constatación, fiscalización y verificación de la prestación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios por parte del Inspector Fiscal.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Dentro de los alcances se encuentran los siguientes Estándares de Servicio de acuerdo con las exigencias definidas en las Bases de Licitación:

3.12.1 SERVICIO DE CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá realizar un seguimiento permanente de los elementos viales descritos en los artículos 2.4.3.2.1 al 2.4.3.2.6 de las Bases de Licitación, y ejecutar las actividades y acciones necesarias de modo que las exigencias establecidas para ellos se cumplan.

Adicionalmente el Concesionario deberá, desde la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria Parcial del Sector A y hasta la extinción de la Concesión Rutas del Loa, cumplir con todos los estándares de servicio definidos para la conservación por niveles de servicio.

El servicio de conservación por niveles de servicio se divide en tres componentes: (i) Pavimentos, (ii) Sistema de Iluminación y (iii) Elementos de Seguridad. Las exigencias para cada componente se calculan a través de uno o más indicadores, para los cuales se establece uno o más estándares de servicio.

i. Integridad de pavimentos

El Concesionario deberá conservar el estado de los pavimentos conforme a las exigencias establecidas en las Bases de Licitación y deberá realizar mediciones que le permitan conocer si las exigencias establecidas en los estándares de servicio se encuentran en cumplimiento.

Tiene un estándar de servicio de que al menos el 99,8% de las exigencias de integridad de pavimentos se cumplan, en todos los hectómetros fijos especificados en el Sistema BIM, durante el mes “m”. Dichas exigencias son las definidas en la Tabla N°30 y deberán cumplirse copulativamente.

Exigencias de conservación de Pavimentos:

Ei	Exigencias		Consideraciones
E1	IRI promedio en pista	3,5 m/km máximo	En la medición del IRI promedio se excluyen los sectores de puentes y cruces desnivelados. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal
E2	IRI puntual en pista	3,5 m/km máximo	En la medición del IRI promedio se excluyen los sectores de puentes y cruces desnivelados. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal
E3	Agrietamiento en pista de pavimento flexible	10% máximo	Se consideran las grietas y fisuras de todo tipo descritas en el apartado 1 Fisuras y Grietas de la sección Deterioros de Pavimentos Flexibles del Catálogo de Deterioros de Pavimentos anexo al MC-V7, salvo aquellas con sello integro y bien adherido, sin saltaduras ni surgencia de finos desde la base. El área de grietas lineales será el resultado de multiplicar su largo por m. El área de grietas no lineales (piel de cocodrilo, en bloque, de borde) será la del cuadrilátero que circunscribe el deterioro. El valor del agrietamiento se determinará como porcentaje sobre el área total de superficie asfáltica por pista para el hectómetro fijo. Cuando se trate de una grieta longitudinal que se desarrolla predominantemente entre dos pistas se le considerará, para efectos de su cuantificación, como perteneciente a una de dichas pistas.
E4	Ahuellamiento por huella en pista de pavimento flexible	15 mm máximo	Se considera el ahuellamiento descrito en la sección 2.4 ahuellamiento de la sección deterioros de pavimentos flexibles del catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MCV7. Se medirá el ahuellamiento en cada huella de cada pista, en milímetros con una aproximación al entero.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Ei	Exigencias		Consideraciones
E5	Baches cerrados en pista de pavimento flexible	Máximo 30 m2/ cada 200 m lineales	Baches cerrados se considera a todos los sectores del pavimento que hayan sido reparados, por cualquier motivo, con longitudes menores a 200m. Para cada bache cerrado, se circunscribirá un rectángulo y se medirá sus lados con cinta métrica, para el cálculo de su superficie. La suma de la totalidad de las superficies de los baches cerrados, por cada 200m – pista, no deberá superar los 30 m2.
E6	Ondulaciones en pavimento flexible	30 mm máximo	Se considerará ondulaciones las deformaciones del pavimento descritas en el apartado 2.9 de la sección deterioros en pavimentos flexibles del catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MV-V7
E7	Número de losas agrietadas en pista de pavimento de hormigón	15% máximo por pista	Se considerará agrietada cualquier losa que presente, al menos, una de las grietas descritas en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 de la sección deterioros en pavimentos rígidos del catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MV-V7. No más de un 15% de las losas en pista, podrán presentar grietas angostas de cualquier tipo. No se aceptarán grietas medias ni anchas, sean éstas del tipo longitudinales, transversales, oblicuas o esquinas. No se aceptarán reparaciones en asfalto y para el caso de reparaciones en hormigón, solo se aceptarán reparaciones por losas completas.
E8	Escalonamiento de juntas y grietas en pista de pavimento de hormigón	5 mm máximo	Se considerará que existe escalonamiento cuando se presente el fenómeno descrito en el apartado 4.2 de la sección deterioros en pavimentos rígidos del catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MC-V7
E9	Resistencia al deslizamiento	Según tabla 6.203.303 B MC-V6	La resistencia al deslizamiento es una característica de la superficie de la calzada independiente del tipo de pavimento. La medición de efectuará en forma continua en toda la longitud de la vía, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole.
E10	Macrotextura	Según tabla 6.203.303 C MC-V6	La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud de la vía, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole.
E11	Baches cerrados en pista de hormigón	No hay	No se aceptarán reparaciones o bacheos en asfalto y para el caso de reparaciones en hormigón, solo se aceptarán reparaciones por losa completas
E12	Separación en berma	10mm máximo	Se entera como separación de berma el fenómeno descrito en el aparatado 4.4 de la sección deterioros en pavimentos rígidos del catálogo de deterioros de pavimentos anexo al MC-V7. Si la separación esta sellada, con el sello integro y totalmente adherido, se considerará sin reparación.
E13	Descenso en berma	10 mm máximo	El descenso de berma es la diferencia de altura entre el borde de la calzada y la berma.
E14	Desnivel de berma	30 mm máximo	El desnivel de berma es la diferencia de altura ente el borde externo de la berma y el sobre ancho de plataforma.
E15	Escalonamiento en veredas o pasillos	20 mm máximo	Los desniveles tipo escalón no deberán superar los 20 mm en cualquier dirección de la vereda o pasillo
E16	Áreas con pérdida de material en veredas o pasillos	25 cm2 máximo	Áreas con pérdida de material o saltaduras no deben ser mayores a 25 cm2 por paño o losa.
E17	N° de trozos en veredas o pasillos	2 máximo	No deberá haber más de dos trozos por paño o losa, los trozos se forman a partir de las grietas.
E18	Depresión o levantamiento en veredas o pasillos	80 mm/cada 3m máximo	Las depresiones o levantamientos no deberán ser mayores a 80 mm en 3 m de largo.
E19	Ancho de grietas en veredas o pasillos	6 mm máximo	El ancho máximo de grietas no debe superar los 6 mm.
E20	Anchos de juntas en veredas o pasillos	6 mm máximo	El ancho máximo de juntas no debe superar los 20 mm.
E21	Baches abiertos	Ninguno	No se permiten baches abiertos en calzadas y/o bermas

ii. Sistema de Iluminación

En Concesionario deberá mantener la Iluminación en cuanto su integridad y funcionalidad velando que todos los elementos que forman parte del sistema de iluminación de la vía estén presentes en su ubicación original, que los elementos estén alineados, limpios, funcionales y con todos sus elementos constitutivos correctamente instalados. Adicionalmente el sistema de iluminación debe mantener su uniformidad general (Uo) y su uniformidad longitudinal (Ul).

El Sistema de Iluminación debe cumplir con un estándar de servicio que al menos el 99,9% de las exigencias de integridad y funcionalidad de la iluminación se cumplan, en todos los hectómetros fijos con iluminación, especificados en el Sistema BIM, durante el mes “m”. Dichas exigencias son las definidas en la
Tabla N°32 y deberán cumplirse copulativamente.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Para este estándar se consideran los siguientes elementos: postaciones, luminarias, circuitos eléctricos, tableros de distribución y conexión de alumbrado, entre otros.

Exigencias para la Integridad y Funcionalidad de la Iluminación.

Ei	Exigencias		Consideraciones
E1	Iluminación	Íntegra	Todos los elementos que forman parte del sistema de iluminación de la vía deberán estar presentes en su ubicación original, según el proyecto de ingeniería de detalle de iluminación. Los elementos deberán estar alineados, limpios, funcionales y con todos sus elementos constitutivos correctamente instalados. Estos elementos no deberán presentar saltaduras, oxido, grietas, deformaciones ni pérdidas de material. Los postes no deberán sostener publicidad.
E2	Uniformidad General (Uo)	Funcional, es decir, Mayor o igual al valor obtenido del proyecto de ingeniería de detalle	Funcional, es decir, Mayor o igual al valor obtenido del proyecto de ingeniería de detalle
E3	Uniformidad longitudinal (Ul)	Funcional, es decir, Mayor o igual al valor obtenido del proyecto de ingeniería de detalle	La uniformidad longitudinal (Ul) corresponde al cociente entre la luminancia máxima y la luminancia mínima, medida sobre la línea central de cada pista.

iii. Elementos de Seguridad Vial

El Concesionario es responsable de conservar los elementos de seguridad constituidos por la señalización vertical, la demarcación plana y elevada, los sistemas de contención y sistema de citofonía de emergencia o teléfonos S.O.S. del Área de Concesión Rutas del Loa.

a) Estándar de servicio Señalización Vertical:
Que al menos el 99,7% de las exigencias de integridad y funcionalidad de la señalización vertical se cumplan, en todas las señales verticales especificadas en el Sistema BIM, durante el mes “m”.

Se consideran dentro de la señalización vertical todas las señales verticales reglamentarias, de advertencia de peligro e informativas, incluyendo escudos, balizas y elementos de apoyo tales como delineadores, hitos de advertencia y segregadores de flujo.

Las exigencias para la Integridad y Funcionalidad de la Señalización Vertical son las que se señalan a continuación y deberán cumplirse copulativamente.

Ei	Exigencias		Consideraciones
E1	Deterioro	5% máximo del área total de la señal	Las señales verticales y sus elementos de apoyo no deberán tener ampollas, fisuras, escamas, desgaste, erosión, ni zonas oxidadas o vandalizadas ni pérdida de color o tono por envejecimiento o suciedad.
E2	Retrorreflexión	Según tabla 6.302.305 B y F vol. 6 M	Para señales verticales nuevas y todos sus elementos, tales como fondo, caracteres, orlas, símbolos, leyenda, pictogramas, entre otros, deberán cumplir con los niveles mínimos de retrorreflexión para cada color de acuerdo con lo señalado en la tabla 6.302.305.B del manual de carreteras, volumen N° 6. Para señales en uso se deberá cumplir en todo momento con la retrorreflexión mínima indicada en la tabla 6.302.305.F del manual de carreteras volumen N° 6
E3	Funcionalidad	Funcionalidad	Las señales verticales se encuentran presente de acuerdo con la posición definida en el sistema BIM y son inequívocamente legibles por un conductor que se desplace a la velocidad máxima permitida.

b) Estándar de servicio Demarcaciones Planas y Elevadas:

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Que al menos el 99,7% de las exigencias de integridad y funcionalidad de los elementos de demarcaciones planas (líneas o símbolos) y elevadas (tachas) se cumplan, en todos los hectómetros fijos especificados en el Sistema BIM, durante el mes "m". Dichas exigencias son las definidas en la Tabla N°36 y deberán cumplirse copulativamente.

Las exigencias para la Integridad y Funcionalidad de las Demarcaciones Planas y Elevadas son:

Ei	Exigencias		Consideraciones
E1	Integridad demarcaciones	íntegra	Las demarcaciones planas y elevadas deben estar presentes, de acuerdo con lo registrado en el sistema BIM. Deberán ser visibles en todo momento y para el caso de las tachas su ubicación debe ser enfrentado al tráfico. Las demarcaciones deberán ser inconfundibles de acuerdo con su color definido en el proyecto de ingeniería de detalle de seguridad vial.
E2	Retrorreflexión nocturna de la demarcación plana	Mínimos según tabla 6.303.301.A-B y C, vol. 6 MC	La retrorreflectancia de las demarcaciones planas debe cumplir con los valores mínimos establecidos en las tablas 6.303.301.A, 6.303.301.B y 6.303.301.C del manual de carreteras volumen 6
E3	Retrorreflexión diurna de la demarcación plana	Mínimo Rc=1,7	Funcionalidad: Para la visibilidad diurna de una demarcación se define una relación de contraste (Rc) mínima entre la demarcación y el pavimento. RC se define como el cociente entre la diferencia de los factores de luminancia de la demarcación y el pavimento dividido por el factor de luminancia del pavimento. Los factores de luminancia mínimos permitidos por pintura corresponden a beta= 0,4 para pinturas blancas y beta = 0,20 para pinturas amarillas.
E4	Retrorreflexión nocturna de tachas	Funcional	La retrorreflectancia de las tachas debe ser claramente apreciada por un conductor durante la noche viajando en un vehículo liviano con las luces bajas.

c) Estándar de servicio Sistema de Contención:

Que al menos el 99,8% de las exigencias de integridad y funcionalidad de los sistemas de contención se cumplan en todos los hectómetros fijos especificados en el Sistema BIM, durante el mes "m". Dichas exigencias son las definidas en el en la Tabla N°38 y deberán cumplirse copulativamente.

Se consideran dentro de los sistemas de contención: las barreras de contención, terminales y amortiguadores de impacto.

Las exigencias para la Integridad y Funcionalidad de los Sistemas de Contención son:

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

d) Estándar de servicio Sistema de Citofonía de Emergencias:

Que al menos el 99,95% de las exigencias de integridad y funcionalidad de los sistemas de citofonía de emergencia o Teléfonos S.O.S. se cumplan, para cada Teléfono S.O.S. especificado en el Sistema BIM, durante el mes de cálculo.

Las exigencias para la Integridad y Funcionalidad de los Sistemas de Citofonía de Emergencia o Teléfonos S.O.S. son las que se detallan a continuación y deberán cumplirse copulativamente.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

Ei	Exigencias		Consideraciones
E1	Sistema de citofonía de emergencias o teléfonos S.O. S	Íntegro	Todos los elementos que forman parte del sistema de citofonía de emergencia deberán estar presentes, de acuerdo con lo registrado en el sistema BIM. Los elementos deben estar íntegros con todos sus elementos constitutivos correctamente instalados. Estos elementos no deben presentar saltaduras, óxidos, rayados ni incisiones, deformaciones ni pérdidas de material. Todos los elementos deben estar limpios.
E2	Sistema de citofonía de emergencias o teléfonos S.O. S	Funcional	El sistema de citofonía de emergencia debe operar de acuerdo con los protocolos y alarmas definidos en el proyecto de ingeniería de detalle. El sistema debe instruir al usuario los pasos a seguir en forma automática hasta que responde un operador. También debe dar alarmas para las situaciones que fue diseñado, sin ser un listado taxativo, las alarmas corresponden a: pulsador de llamadas, indicador de alimentación, indicador de comunicación, entre otras.

El Concesionario deberá realizar mediciones que le permitan conocer si las exigencias establecidas en los estándares de servicio se encuentran en cumplimiento para las componentes (i), (ii) y (iii), señaladas precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.4.3.1.1, 2.4.3.1.2 y 2.4.3.1.3 de las Bases de Licitación.

3.12.2 SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO

El Concesionario será responsable de operar y mantener la Concesión Rutas del Loa, en condiciones normales de funcionamiento en todo momento y la circulación expedita y segura del tránsito de los usuarios a lo largo de toda la vía. Incluyendo el retiro oportuno de objetos que pudieran ocasionar accidentes como el retiro de vehículos averiados o accidentados. Asimismo, será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Ruta, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

i. Disponibilidad de la vía

El Concesionario tiene la obligación de mantener las calzadas de la vía disponibles, esto es, aptas para transitar por ellas disponiendo, en toda su longitud, de todo el ancho de las calzadas, para lo cual deberá mantenerlas despejadas de cualquier elemento que obstruya el normal flujo de los vehículos.

Se entenderá que las calzadas están indisponibles, en los siguientes casos, sin que se considere este listado como taxativo:

a) Falta de integridad o inhabilitación de parte de la calzada.

b) Realización de obras de conservación correctivas sobre la calzada.

c) Realización de obras preventivas o trabajos de conservación sobre la calzada, no acogidos a lo dispuesto en el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación.

d) Presencia de elementos ajenos sobre la calzada que puedan representar un riesgo o bien que puedan inducir al conductor a efectuar una maniobra insegura.

e) Accidente o avería de un vehículo que, en razón de ello, permanezca ocupando parte de la calzada. En el caso que se requiera de la autorización de autoridad competente para despejar

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

la vía, el inicio de contabilización del tiempo de indisponibilidad de la vía comenzará desde que se otorgue dicha autorización.

No será considerado como un incumplimiento de la disponibilidad de la vía, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones, que para estos efectos se consideran exclusiones:

i) Intervención en la vía realizada por un tercero, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.8.13 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

ii) Realización de obras de conservación, acogidas a la regulación prevista en el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

iii) Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, definidos en el numeral 14 del artículo 1.2.2 de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

iv) Realización de mediciones, debidamente informadas al Inspector Fiscal, de las exigencias establecidas en el artículo 2.4.3.1 en las periodicidades señaladas en la Tabla N°29 del mismo artículo de las Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

El componente Disponibilidad de Vía tendrá el siguiente estándar de servicio:
Para cada kilómetro fijo, se debe cumplir que la vía esté disponible en, a lo menos, un 95,0%, durante el mes “m, y, además, se debe cumplir que el promedio mensual de la disponibilidad de la vía, de todos los kilómetros fijo, sea, al menos, un 97,0%.

ii. Señalización variable

La señalización variable como elemento de apoyo a la operación de la vía, resulta efectiva en términos de gestión del tráfico en la medida que existan criterios claros y precisos respecto del contenido y la oportunidad en que el mensaje debe ser desplegado.

En dicho contexto, el Concesionario deberá diseñar, construir y mantener un sistema de señalización variable que proporcione información que permita al usuario realizar su viaje de manera más segura y eficiente, informando oportunamente de las distintas situaciones de riesgo, demoras u otras variables de interés que le faciliten su toma de decisiones.

El nivel de prestación de la señalización variable se medirá a través de indicadores que permitirán asegurar la disponibilidad y funcionalidad de la mensajería variable en las distintas situaciones que pueden producirse a lo largo del período de explotación de la Concesión Rutas del Loa.

El componente Señalización Variable tendrá el siguiente estándar de Servicio:
Que al menos el 75% de la señalización variable se encuentre operativa y desplegando correctamente la información definida para los distintos escenarios de operación de la vía.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.12.3 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario estará obligado, desde la Puesta en Servicio Provisoria Parcial del Sector A y hasta la extinción de la Concesión Rutas del Loa, a proporcionar, en forma gratuita a los usuarios de la concesión los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren los artículos 2.4.5.1, 2.4.5.2, 2.4.5.3 y 2.4.5.4 de las Bases de Licitación.
Los Servicios Especiales Obligatorios cuentan con Estándares de Servicio que el Concesionario está obligado a cumplir y cuyo desempeño será objeto de una medición formal mediante la determinación de los valores de los indicadores de servicio y su respectivo cumplimiento.

El nivel de servicio efectivamente provisto por el Concesionario se determinará por el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en los artículos 2.4.5.2, 2.4.5.3 y 2.4.5.4 de las Bases de Licitación, que a continuación se resumen:

i. Servicio de asistencia en ruta

El Concesionario deberá responder a todos los requerimientos de incidentes y accidentes que sucedan en la Ruta, y asegurar la atención de cualquier evento en un tiempo máximo de respuesta de 40 (cuarenta) minutos, contados desde la notificación de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

El Concesionario deberá operar todos los dispositivos, equipos, vehículos, sistemas y elementos y además disponer de personal competente, en forma ininterrumpida durante las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, durante la Etapa de Explotación.

Para este servicio se tendrá el siguiente estándar de servicio:
Se consideran contingencias y emergencias asistidas oportunamente cuando el tiempo máximo de respuesta es inferior o igual a 40 (cuarenta) minutos, contados desde el momento en que el Concesionario detecta un evento o es notificado de éste a través de cualquiera de sus sistemas automatizados o canales de comunicación con los usuarios, lo que se define como inicio del tiempo de respuesta, hasta que el (los) vehículo(s) y personal especializado llega al lugar de la emergencia, lo que se define como fin del tiempo de respuesta.

ii. Servicio de atención de usuarios

Con la finalidad de dar respuesta oportuna a las Sugerencias, Consultas y Reclamos de los Usuarios, por cualquiera de los canales definidos en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria medirá el nivel de prestación de este servicio de acuerdo con los siguientes indicadores:

- Atención telefónica, cuyo estándar indica que al menos el 90,0% de las llamadas diarias registradas en la plataforma de telecomunicaciones del Concesionario sea atendida, a través de un ejecutivo de atención o un servicio de respuesta por voz (IVR).

- Atención telefónica oportuna, con un estándar de servicio que indica que al menos el 90,0% de las llamadas diarias sean atendidas oportunamente, es decir, con un tiempo de espera menor o igual a 20 segundos por un agente con capacidad de respuesta.
  El tiempo de espera comienza una vez que la llamada es registrada por la infraestructura de telecomunicaciones hasta que el agente responde. Se entiende por

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

agente con capacidad de respuesta a la atención proporcionada por un ejecutivo de atención telefónica o por un IVR que contenga opciones de autoatención.

- Atención presencial oportuna, indica que al menos el 98,0% de los usuarios que retiraron o solicitaron un ticket de atención en la plataforma de atención presencial sean atendidos oportunamente, es decir, con un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos. El tiempo es contado desde el momento que el usuario obtiene el ticket de atención hasta que efectivamente es atendido por un ejecutivo, registrando este último el cierre del lapso del tiempo.

- Respuestas a los reclamos emitidas oportunamente, indica que al menos el 99,0% de las respuestas a los reclamos efectuados por los usuarios a través de los canales de comunicación con el concesionario (web, presencial y telefónico), sean respondidas oportunamente, es decir, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.

  El plazo es contado desde el día hábil siguiente al ingreso del reclamo en cualquiera de los canales de comunicación del Concesionario, hasta el día en que el Concesionario envía una respuesta por escrito a la dirección registrada en el reclamo. Si los reclamos no registran dirección no serán contabilizados en el cálculo.

- Coherencia de la información entregada, indica que, al menos, el 98,0% de las respuestas a las consultas realizadas sean coherentes entre todos los canales disponibles.

- Disponibilidad de la página web, indica que la página web se encuentre disponible, a lo menos en un 99,5% de los minutos del mes.

- Disponibilidad de las oficinas de atención, indica que, durante todos los días del mes, se cumpla con los horarios de atención acordado en todas las oficinas que forman parte del contrato de Concesión Rutas del Loa.

- Disponibilidad del canal telefónico, indica que el canal telefónico se encuentre disponible, a lo menos un 99,5% de los días del mes.

iii. Servicio de Operación de la Plaza de Peaje

Para medir el cumplimiento del servicio de la operación de la Plaza de Peaje, el Concesionario realizará la medición del porcentaje de días en el mes en que se registran Longitud de Colas de vehículos menor a 85 metros en todas las Vías de Cobro de la Plaza de Peaje.

Este servicio tiene un estándar de servicio de, al menos en el 96,6% de los días del mes, se registren Longitud de Colas de Vehículos menor a 85 m medidas desde el eje de la Plaza de Peaje.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

3.13 CONSERVACIÓN DE PUENTES Y ESTRUCTURAS

El Concesionario deberá asegurar el cumplimiento de las exigencias mínimas de conservación para puentes y estructuras nuevas y preexistentes (puentes, pasos superiores de ferrocarril, estructuras a desnivel, atraviesos, pasarelas peatonales, entre otras) que forman parte de la Concesión Rutas del Loa, a través del Programa de Seguimiento de Puentes y Estructuras, el cual incluye las siguientes exigencias:

1. Todos los elementos constitutivos de los puentes y estructuras deberán estar presentes y en buenas condiciones, entregando al usuario la seguridad y estabilidad necesaria para su uso.

2. No se permitirán elementos dañados, entendiéndose por esta situación elementos que se presenten sueltos, con roturas o fallados.

3. En las estructuras de hormigón y/o metálicas, la carpeta de rodadura no deberá presentar ningún bache abierto, ahuellamiento máximo por pista de 15 mm y las grietas, cuando existan, estarán debidamente selladas. Las cantoneras estarán completas, correctamente afianzadas, derechas y a nivel. Los pasillos y barandas se mantendrán completos y sin ningún daño. Todos los elementos de drenaje se mantendrán limpios, completos y evacuando fuera del puente sin dañar estructuras o terraplenes de acceso.

4. La superestructura no debe presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, ni hormigón agrietado sin sellar o faltante, corrosión o faltantes de elementos metálicos.

5. La estructura deberá estar limpia de cualquier elemento extraño a ella y con sus barandas y vigas metálicas pintadas, pintura que se debe presentar en buenas condiciones, firme y sin agrietamiento o carente de ésta.

6. Las estructuras no deberán presentar deterioros de las barras antisísmicas, daños en vigas o losas por efecto de impactos desde abajo; ni corrosión de vigas o arriostramientos metálicos; ni agrietamientos, descascaramientos, fisuras, desprendimientos, florescencia o carbonatación en los hormigones; ni corrosión, laminación, deterioro de la pintura o del galvanizado de aceros de refuerzo o de cables; ni pérdida o deterioro de elementos de unión, pernos o remaches; ni agrietamientos, desaplomes, deterioro de ladrillos o combaduras de mamposterías; ni rajaduras, pérdida o soltura de elementos de fijación.

7. Las barbacanas y demás elementos de drenaje de las estructuras deberán estar limpios y funcionales, permitiendo que el agua fluya sin acumularse o dañar los elementos estructurales.

8. Las juntas deberán encontrarse completas, limpias, operativas e impermeables en toda su longitud, incluyendo los pasillos.

9. Las placas de apoyo de vigas y losas deberán estar limpias. No se debe detectar aplastamientos o desplazamientos de placas elastoméricas o metálicas.

10. En el caso de los puentes, el Concesionario debe realizar labores de limpieza asegurando un escurrimiento adecuado para el cauce, a lo menos, 100 m aguas arriba y abajo, eliminando elementos que puedan alterarlo y poner en peligro la estructura y accesos, las cepas y estribos no deben mostrar socavación ni materiales acumulados. No debe existir embancamiento

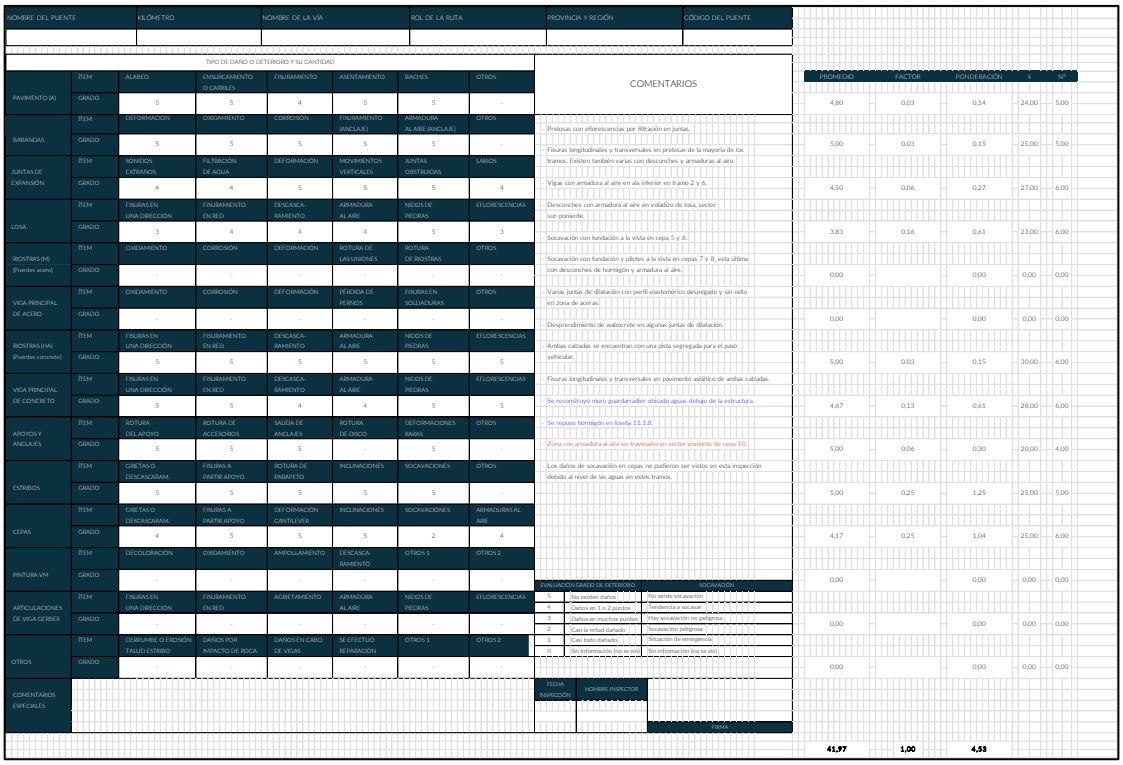
Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

visible. Las estructuras de protección del cauce deberán estar en perfecto estado de conservación; estables y sin elementos faltantes. Los taludes no deberán presentar erosiones. Los enrocados de protección de riberas y los gaviones deberán estar íntegros.

11. Se realizará seguimiento de puentes y estructuras, de acuerdo con lo indicado en el artículo 2.4.9.4 de las Bases de Licitación. En este seguimiento se emitirá un informe el primer día hábil de octubre del año en curso.

12. En el artículo 3.2 del Instructivo para la Revisión de Puentes y Estructuras, de la coordinación de concesiones de obras públicas división explotación, están detalladas las fichas de registro que se emplearán, adicionalmente la concesión podrá utilizar ficha de control interno para la evaluación.



NOMBRE DEL PUENTE	KILÓMETRO	NOMBRE DE LA VÍA	ROL DE LA RUTA	PROVINCIA Y REGIÓN	CÓDIGO DEL PUENTE

TIPO DE DAÑO O DETERIORO Y SU CANTIDAD

	ITEM	ALABEO	ENSUCAMIENTO O CARRILES	FISURAMIENTO	ASENTAMIENTO	BACHES	OTROS
PAVIMENTO (A)	GRADO	5	5	4	5	5	-
	ITEM	DEFORMACIÓN	OXIDAMIENTO	CORROSIÓN	FISURAMIENTO (ANCLAJE)	ARMADURA AL AIRE (ANCLAJE)	OTROS
BARANDAS	GRADO	5	5	5	5	5	-
	ITEM	SONIDOS EXTRAÑOS	FILTRACIÓN DE AGUA	DEFORMACIÓN	MOVIMIENTOS VERTICALES	JUNTAS OBSTRUIDAS	LABIOS
JUNTAS DE EXPANSIÓN	GRADO	4	4	5	5	5	4
	ITEM	FISURAS EN UNA DIRECCIÓN	FISURAMIENTO EN RED	DESCASCA-RAMIENTO	ARMADURA AL AIRE	NIDOS DE PIEDRAS	EFLORESCENCIAS
LOSA	GRADO	3	4	4	4	5	3
	ITEM	OXIDAMIENTO	CORROSIÓN	DEFORMACIÓN	ROTURA DE LAS UNIONES	ROTURA DE RIOSTRAS	OTROS
RIOSTRAS (M) (Puentes acero)	GRADO	-	-	-	-	-	-
	ITEM	OXIDAMIENTO	CORROSIÓN	DEFORMACIÓN	PÉRDIDA DE PERNOS	FISURAS EN SOLDADURAS	OTROS
VIGA PRINCIPAL DE ACERO	GRADO	-	-	-	-	-	-
	ITEM	FISURAS EN UNA DIRECCIÓN	FISURAMIENTO EN RED	DESCASCA-RAMIENTO	ARMADURA AL AIRE	NIDOS DE PIEDRAS	EFLORESCENCIAS
RIOSTRAS (HA) (Puentes concreto)	GRADO	5	5	5	5	5	5
	ITEM	FISURAS EN UNA DIRECCIÓN	FISURAMIENTO EN RED	DESCASCA-RAMIENTO	ARMADURA AL AIRE	NIDOS DE PIEDRAS	EFLORESCENCIAS
VIGA PRINCIPAL DE CONCRETO	GRADO	5	5	4	4	5	5
	ITEM	ROTURA DEL APOYO	ROTURA DE ACCESORIOS	SALIDA DE ANCLAJES	ROTURA DE DISCO	DEFORMACIONES PASAS	OTROS
APOYOS Y ANCLAJES	GRADO	5	5	5	-	5	-
	ITEM	GRIETAS O DESCASCARAM.	FISURAS A PARTIR APOYO	ROTURA DE PARAPETO	INCLINACIONES	SOCAVACIONES	OTROS
ESTRIBOS	GRADO	5	5	5	5	5	-
	ITEM	GRIETAS O DESCASCARAM.	FISURAS A PARTIR APOYO	DEFORMACIÓN CANTILEVER	INCLINACIONES	SOCAVACIONES	ARMADURAS AL AIRE
CEPAS	GRADO	4	5	5	5	2	4
	ITEM	DECOLORACIÓN	OXIDAMIENTO	AMPOLLAMIENTO	DESCASCA-RAMIENTO	OTROS 1	OTROS 2
PINTURA VM	GRADO	-	-	-	-	-	-
	ITEM	FISURAS EN UNA DIRECCIÓN	FISURAMIENTO EN RED	ACRETAMIENTO	ARMADURA AL AIRE	NIDOS DE PIEDRAS	EFLORESCENCIAS
ARTICULACIONES DE VIGA GERBER	GRADO	-	-	-	-	-	-
	ITEM	DESPLOME O EROSIÓN TALUD ESTRIBO	DAÑOS POR IMPACTO DE ROCA	DAÑOS EN CABLO DE VIGAS	SE EFECTUÓ REPARACIÓN	OTROS 1	OTROS 2
OTROS	GRADO	-	-	-	-	-	-

COMENTARIOS

Prelosas con eflorescencias por filtración en juntas.
Fisuras longitudinales y transversales en prelosas de la mayoría de los tramos. Existen también varias con desconches y armaduras al aire.
Vigas con armadura al aire en ala inferior en tramo 2 y 6.
Desconches con armadura al aire en voladizo de losa, sector sur-poniente.
Socavación con fundación a la vista en cepa 5 y 6.
Socavación con fundación y pilotes a la vista en cepas 7 y 8, esta última con desconches de hormigón y armadura al aire.
Varias juntas de dilatación con perfil elastomérico despegado y sin sello en zona de aceras.
Desprendimiento de wabocreto en algunas juntas de dilatación.
Ambas calzadas se encuentran con una pista segregada para el paso vehicular.
Fisuras longitudinales y transversales en pavimento asfáltico de ambas calzadas.
Se reconstruyó muro guardarradier ubicado aguas debajo de la estructura.
Se repuso hormigón en losetá 11.1.8.
Zona con armadura al aire en travesaño en sector poniente de cepa 10.
Los daños de socavación en cepas no pudieron ser vistos en esta inspección debido al nivel de las aguas en estos tramos.

EVALUACIÓN GRADO DE DETERIORO		SOCAVACIÓN
5	No existen daños	No existe socavación
4	Daños en 1 o 2 puntos	Tendencia a socavar
3	Daños en muchos puntos	Hay socavación no peligrosa
2	Casi la mitad dañado	Socavación peligrosa
1	Casi todo dañado	Situación de emergencia
0	Sin información (no se ve)	Sin información (no se ve)

FECHA INSPECCIÓN	NOMBRE INSPECTOR

	PROMEDIO	FACTOR	PONDERACIÓN	S	N°
	4,80	0,03	0,14	24,00	5,00
	5,00	0,03	0,15	25,00	5,00
	4,50	0,06	0,27	27,00	6,00
	3,83	0,16	0,61	23,00	6,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	5,00	0,03	0,15	30,00	6,00
	4,67	0,13	0,61	28,00	6,00
	5,00	0,06	0,30	20,00	4,00
	5,00	0,25	1,25	25,00	5,00
	4,17	0,25	1,04	25,00	6,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	0,00		0,00	0,00	0,00
	41,97	1,00	4,53		

3.14 CONSERVACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario debe disponer de los recursos necesarios para mantener el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias con una adecuada conservación de todos sus elementos constitutivos, sin ser taxativo, al menos deberá cumplir con las siguientes exigencias:

a) La señalética, distinta a aquella considerada como elementos de seguridad, conforme lo establecido en el artículo 2.4.3.1.3 de las presentes Bases de Licitación, debe estar presente, limpia, sin rayas, grafitis y legible.
b) Las pinturas de las instalaciones no deben presentar manchas, rayas, grafitis ni descascaramientos.
c) Las techumbres deben estar íntegras y funcionales.
d) Los vidrios y ventanas deben permanecer limpios, sin roturas y completamente funcionales.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

e) Las oficinas anexas deben presentarse limpias, equipadas, pintadas y con todos sus elementos funcionales.
f) Los servicios higiénicos deberán estar siempre limpios y sin malos olores, con presencia de todos sus artículos de higiene (papel higiénico, jabón, toallas de papel), suministros básicos (agua potable, electricidad) operativos y equipamiento (espejos, dispensadores de papel, papeleros, etc.).
g) Los sectores del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, deberán permanecer limpios, sin basuras, desechos, residuos, escombros y sin malos olores.
h) Las instalaciones del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias deberán conservarse de manera que su uso sea cómodo y seguro para cumplir con el propósito para el cual fueron diseñadas.
i) En estas instalaciones la Sociedad Concesionaria deberá disponer de basureros diferenciados por tipo de basura.

Los elementos viales (pavimentos, señalización vertical, demarcaciones planas y elevadas, sistema de contención y sistema de citofonía de emergencia) que forman parte de los estacionamientos, pistas de circulación y accesos del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, serán tratados por estándares de servicio de acuerdo con lo establecido en los artículos 2.4.3.1.1 y 2.4.3.1.3 de las presentes Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

La exigencia f) deberá estar en permanente cumplimiento. Se entenderá que esta exigencia se encuentra en permanente cumplimiento mientras el encargado destinado por la Sociedad Concesionaria para supervigilar la operatividad de este servicio, durante las 24 horas del día, tenga disponible, para una inmediata reposición, todos los artículos de higiene requeridos, equipamientos y suministro de agua potable, iluminación y electricidad. En el caso de incumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de esta exigencia establecida para el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, hará incurrir a ésta en la multa que se establezca según el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación. Cuando se detecte el incumplimiento de cualquiera de las exigencias establecidas en las letras a), b), c), d), e), g), h) e i) el Concesionario dispondrá de 3 días para subsanar el (los) incumplimiento(s). En el caso de incumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de cualquiera de estas exigencias establecidas para el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, una vez vencido el plazo para subsanar los incumplimientos, hará incurrir a ésta en la multa que se establezca según el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

Para efectuar las adecuadas labores de conservación, la Sociedad Concesionaria deberá presentar dentro de su Plan de Conservación de las Obras y Programa Anual de Conservación señalados en el artículo 1.10.5 de las presentes Bases de Licitación, las frecuencias mínimas de actividades indicadas en la Tabla N°42 siguiente:

Tabla N°42: Programación para la conservación del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias

Operación	Frecuencia
Retiro de residuos sólidos	Diariamente
Limpieza de instalaciones	4 veces al día
Pintura exterior e interior	1 vez al año
Fumigación, sanitización y desratización	4 veces al año
Revisión de alumbrado interior y exterior	2 veces al mes
Revisión y mantenimiento de sistema de tratamiento aguas servidas	1 vez al mes

Las frecuencias de operación indicadas en la tabla anterior, para la conservación del Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias corresponden a frecuencias mínimas. En caso de que el Inspector Fiscal detecte la necesidad de modificar las labores y frecuencias indicadas anteriormente en la

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

programación establecida, instruirá al Concesionario mediante una anotación en el Libro de Explotación de la Obra las labores a realizar y el plazo en que se desarrollarán, debiendo el Concesionario ejecutarlas a su entero cargo, costo y responsabilidad.

3.15 CONSERVACIÓN DE OBRAS ANEXAS

Plaza de Peaje y Elementos Constitutivos del Sistema de Cobro

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en buen estado de conservación la Plaza de Peaje y todos los elementos constitutivos del Sistema de Cobro y deberá cumplir con las siguientes exigencias:

- Las estructuras no deben presentar pinturas en mal estado, manchas, rayas, grafiti ni descascaramientos, elementos oxidados o corroídos.
- Mantener siempre visible, legible y en buen estado, cada Display Tarifario, el que deberá estar ubicado en cada caseta de cobro.
- Los dispositivos de la Plaza de Peaje tanto estructurales como del Sistema de Cobro de Peaje, eléctricos o electrónicos deben mantener todos sus elementos en buen estado de funcionamiento.

Cuando se detecte el incumplimiento de cualquiera de las exigencias establecidas en el párrafo precedente, el Concesionario dispondrá de 3 (tres) días para subsanar el (los) incumplimiento(s).

En el caso de incumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de cualquiera de las exigencias establecidas para la Plaza de Peaje y Elementos Constitutivos del Sistema de Cobro, una vez vencido el plazo para subsanar los incumplimientos, hará incurrir a ésta en la multa que se establezca según el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

Equipo Estadístico de Peso

La Sociedad Concesionaria debe mantener en buen estado de conservación todos los elementos constitutivos del Equipo Estadístico de Peso, esto es, su equipamiento y estructura, de modo que se mantenga en condiciones de operar en forma ininterrumpida durante las 24 (veinticuatro) horas del día, para todos los días del año, mientras dure el periodo de la Concesión. Para ello deberá cumplir con las siguientes exigencias:

- Se deben mantener las condiciones de operatividad.
- Los elementos constitutivos del Equipo Estadístico de Peso, deben mantener todos sus componentes limpios y sin malos olores.

Cuando se detecte el incumplimiento de cualquiera de las exigencias establecidas en el párrafo precedente, el Concesionario dispondrá de 5 (cinco) días para subsanar el (los) incumplimiento(s).

En el caso de incumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de cualquiera de las exigencias establecidas para el Equipo Estadístico de Peso, una vez vencido el plazo para subsanar los incumplimientos, hará incurrir a ésta en la multa que se establezca según el artículo 1.8.11 de las presentes Bases de Licitación de la Concesión Rutas del Loa.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

4. DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN

4.1.1 INSPECTOR FISCAL

El Director General de Concesiones de Obras Públicas designará un Inspector Fiscal, quién representará al Ministerio de Obras Públicas ante el Concesionario y los Usuarios.

La obra en Concesión Rutas del Loa será fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

La Inspección Fiscal de la Explotación se iniciará con la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria Parcial del Sector A y durará hasta la extinción de la Concesión Rutas del Loa.

El Inspector Fiscal de la obra se individualiza en el ANEXO 3 del presente Reglamento de Servicio.

4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del Contrato de Concesión Rutas del Loa en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal existirá un Libro de Explotación de la Obra de acuerdo con lo estipulado en el 1.10.3 de las Bases de Licitación, en el cual se individualizará la Concesión Rutas del Loa, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación se abrirá el día de la Puesta en Servicio Provisoria Parcial del Sector A. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

El Concesionario debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión Rutas del Loa y la forma de evaluar su cumplimiento es mediante un sistema de constatación, fiscalización y verificación de la prestación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios por parte del Inspector Fiscal.

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 otros, ejecutar las siguientes acciones:

- Fiscalizar el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

- Entregar a la DGC los informes o reportes que esa repartición pública solicite, respecto de la gestión de la explotación de la Concesión Rutas del Loa.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS

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

De igual forma, la Inspección Fiscal aprobará el Plan de Conservación de las Obras, que contendrá a lo menos lo siguiente:

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

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

El Inspector Fiscal controlará el cumplimiento del Programa Anual de Conservación, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponda realizar.

El Concesionario deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación del Programa.

4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

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

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

El Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal deberá fiscalizar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión Rutas del Loa.

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que proporcione el Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión Rutas del Loa.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

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

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

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión Rutas del Loa, 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 el Concesionario, de acuerdo con los términos del Contrato de Concesión Rutas del Loa, el Inspector Fiscal propondrá al DGC la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en el numeral 1.8.11.1 de las Bases de Licitación.

4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive al Concesionario de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión Rutas del Loa o de la legislación especial y general que le fuere aplicable.

De igual manera, bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular el Concesionario, por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en el futuro.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5. ANEXOS

5.1 ANEXO 1 – DEL CONCESIONARIO

5.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO

- RAZON SOCIAL : Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A.
- GIRO : Servicios de conservación, reparación y explotación de la Obra en Concesión Vial Rutas del Loa.

5.1.2 ANTECEDENTES:

- R.U.T. : 76.876.635-5
- DOMICILIO : Cerro El Plomo N°5630 Piso 10, Las Condes.
- TELÉFONO : +56 2 25993500
- CORREO ELECTRÓNICO : contacto@intervialchile.cl
- CALL CENTER : 800 242 600.
- OBJETO : Diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Vial Rutas del Loa”.
- DURACIÓN : Plazo máximo de 480 meses (40 años).

5.1.3 OBJETO SOCIAL:

El objeto social único y exclusivo de Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A. es el diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Vial Rutas del Loa”.

5.1.4 DURACIÓN:

El plazo máximo de 480 meses (40 años) o VPI ≥ ITC: UF 12.000.000

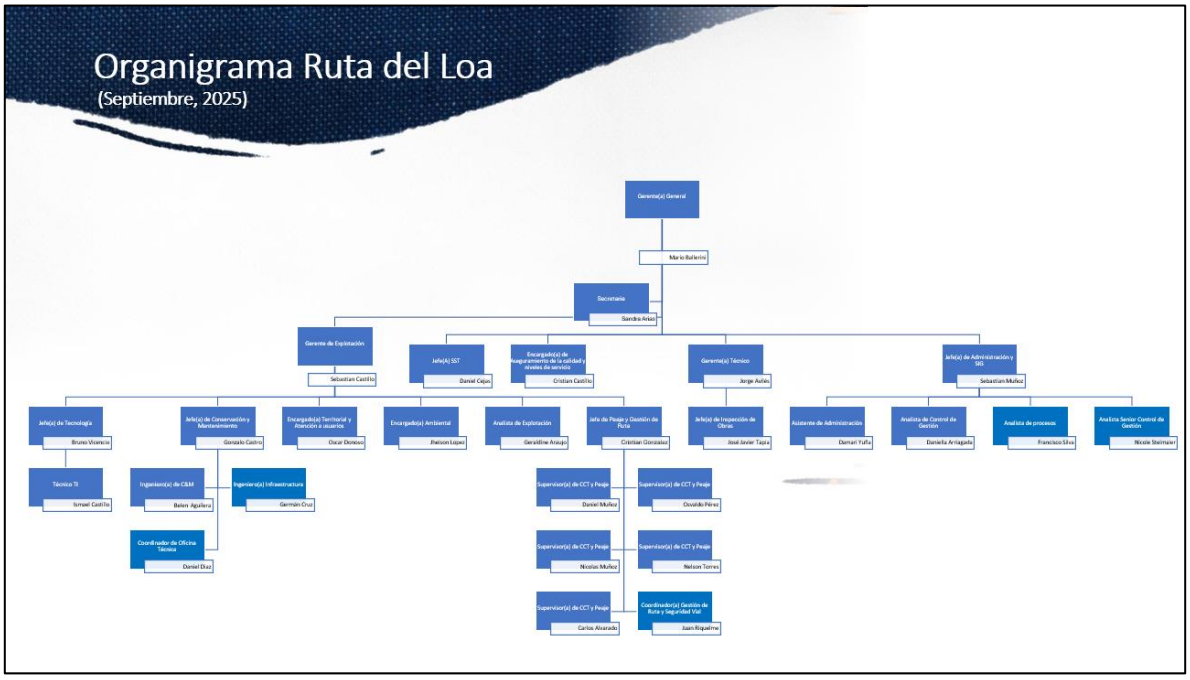
Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5.1.5 REPRESENTANTE LEGAL

- NOMBRE Mario Ballerini Figueroa.
- PROFESIÓN Ingeniero Civil
- DOMICILIO Cerro El Plomo N°5630 Piso 10, Las Condes
- TELÉFONO +56 2 25993500

5.1.6 ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO



Gerencia de Explotación: Dirige y controla los procesos asociados a la operación de la concesionaria, con el propósito de garantizar el funcionamiento, seguridad y continuidad operacional de la ruta y sus canales de recaudación, de acuerdo con los requerimientos de los organismos fiscalizadores y en el marco de las bases de licitación y lineamientos corporativos.

Gerencia Técnica: Dirige y controla la planificación y ejecución de obras, proyectos de ingeniería y de mejoramientos en la infraestructura vial, con el propósito de asegurar la sostenibilidad y continuidad de la ruta a cargo, en el marco de los lineamientos de la compañía y las bases de licitación.

Oficina Técnica: Dirige y controla la administración de la información, los sistemas de gestión y el aseguramiento de la calidad de la concesión, con el propósito de asegurar el cumplimiento los

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

requerimientos de las Bases de Licitación y las normas aplicables al Contrato de Concesión Rutas del Loa.

Planeación y Administración: Dirige y controla la administración, diseño y seguimiento de los presupuestos e indicadores de gestión de la concesionaria, asegurando la gestión del talento organizacional, la confiabilidad y disponibilidad de información relevante para la toma de decisiones estratégicas, en el marco de los lineamientos de La Matriz y los organismos fiscalizadores.

SST: Coordina y supervisar las condiciones de seguridad, detección y capacitación sobre riegos presentes en los procesos ejecutados por el personal y las empresas prestadoras de servicios, con el propósito de contribuir al resguardo de la seguridad y salud de los colaboradores.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5.2 ANEXO 2 – DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

5.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA

NOMBRE : CONCESIÓN VIAL RUTAS DEL LOA

DESCRIPCIÓN :

El proyecto se sitúa en la zona norte de Chile, entre Carmen Alto y el extremo norte de la ciudad de Calama. Administrativamente, el proyecto se emplaza en la Región de Antofagasta, abarcando las comunas de Sierra Gorda y Calama.

El proyecto contempla el mejoramiento y la ampliación a doble calzada de la Ruta 25 en el tramo comprendido entre el inicio del Enlace Carmen Alto hasta el empalme con la Avenida Balmaceda, al norte de la actual rotonda de acceso sur a Calama. Al inicio del tramo mencionado anteriormente, se considera la construcción del Enlace Carmen Alto a desnivel que reemplaza el actual cruce a nivel que conecta la Ruta 5 y la Ruta 25 y al término del mencionado tramo, en el empalme con la Avenida Balmaceda, se considera la construcción de un enlace a desnivel que reemplaza la actual rotonda de acceso sur a Calama.

Dentro de las obras ejecutadas para la Ruta 25 se incluyen: intersecciones a desnivel, pasos superiores de ferrocarril, puntos de retornos a nivel en la mediana, rehabilitación y mejoramiento de la calzada preexistente, obras de saneamiento, señalización y seguridad vial, iluminación, pasarelas peatonales, paraderos de buses, calles de servicio, teléfonos S.O.S, iluminación y paisajismo en sectores puntuales, un área de servicios generales y atención de emergencias, entre otras obras.
Para los efectos administrativos del Contrato de Concesión Rutas del Loa, las obras a ejecutar del proyecto en su recorrido por la Ruta 25 y la Nueva Circunvalación Oriente a Calama, se han sectorizado de acuerdo con la siguiente Tabla:

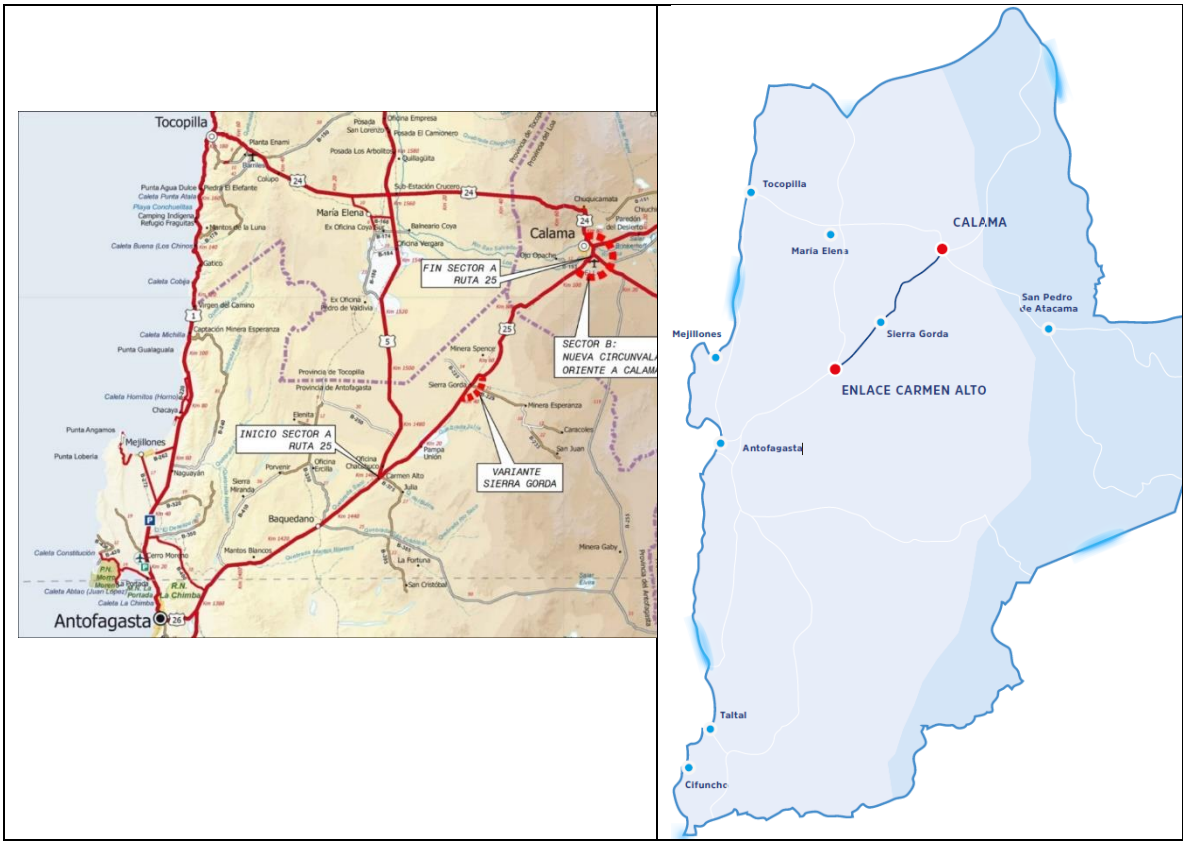
SECTOR	DESCRIPCION	DM INICIO - DM FIN	LONGITUD
A	Ruta 25, Enlace Carmen Alto	0 - 858,5	0,86
	Ruta 25, Tramo Enlace Carmen Alto - Calama	858,5 - 11.860	111
B	Nueva Circunvalación	400 - 25.000	24,6

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

La obra corresponde a un bien nacional de uso público, construido y administrado de acuerdo con el Sistema de Concesiones de Obras Públicas. La obra corresponde a un bien inmueble, que es el camino en sí mismo y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.

Figura 1 Imágenes ubicación del Proyecto



COMUNAS QUE ATRAVIESA LA CONCESIÓN RUTAS DEL LOA:

- Calama
- Sierra Gorda

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5.3 ANEXO 3 – DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

5.3.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS:

- REPRESENTANTE LEGAL : Boris Olguín Morales
- DOMICILIO : Morandé 59, 3er Piso, comuna de Santiago Región Metropolitana
- TELÉFONO : (+56 02) 24494000

5.3.2 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

- DIRECTOR : Claudio Soto Cárdenas
- DOMICILIO : Merced 753, Santiago, comuna de Santiago Región Metropolitana
- TELÉFONO : (+56 02) 24497000

5.3.3 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN:

- INSPECTOR FISCAL : Víctor Hugo Veliz Díaz
- DOMICILIO : Merced 753, Santiago, comuna de Santiago Región Metropolitana
- TELÉFONO : (+56 02) 24497000

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5.4 ANEXO 4 – SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

5.4.1 FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario deberá operar el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias a que se refiere el artículo 2.3.3.1 de las Bases de Licitación, y proporcionar este servicio de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante toda la Etapa de Explotación.

El Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias deberá permanecer limpia e íntegra de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.4.3.2.5 de las Bases de Licitación.

El Concesionario será responsable de la vigilancia y seguridad de esta área y disponer durante toda la Etapa de Explotación, del personal entrenado y capacitado para prestar el servicio indicado en el presente artículo, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

Cualquier falta o desperfecto de equipos y/o ausencia del personal indicado en el artículo 2.3.3.1 de las Bases de Licitación, deberá ser comunicada de inmediato al Inspector Fiscal y, cualquiera sea su causa o justificación, la Sociedad Concesionaria estará obligada a reemplazar de inmediato a las personas y/o equipos faltantes. Por su parte el Inspector Fiscal constatará continuamente la existencia, condiciones y funcionamiento del equipo y elementos mínimos requeridos, así como de la presencia del personal destinado a estas funciones.

Con relación al equipamiento, será obligación de la Sociedad Concesionaria renovar permanentemente el vehículo de patrullaje cada 3 (tres) años, reemplazándolo por un vehículo nuevo de similares características. En el caso de la ambulancia, ésta deberá ser renovada cada 5 (cinco) años. Tanto el vehículo de remolque como el camión grúa, deberán ser renovados dentro del plazo máximo de 7 (siete) años.

5.4.2 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA

Es de responsabilidad del Concesionario detectar oportunamente accidentes o vehículos con problemas en la vía, tomar las medidas de seguridad que sean necesarias de acuerdo con los procedimientos establecidos en el “Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación”, según lo establecido en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación y prestar auxilio en forma rápida y eficaz. El Concesionario deberá responder a todos los requerimientos de incidentes y accidentes que sucedan en la Ruta, ya sea que se detecten por sus propios sistemas de vigilancia o se avise mediante un llamado telefónico o por otro medio, y asegurar la atención de cualquier evento en 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.

Para cumplir con las obligaciones descritas en el párrafo anterior, el Concesionario deberá operar todos los dispositivos, equipos, vehículos, sistemas y elementos y además disponer de personal competente, en forma ininterrumpida durante las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, durante la Etapa de Explotación, de acuerdo con lo indicado en los artículos 2.3.3.1 y 2.3.3.2 de las Bases de Licitación.

El Concesionario se responsabilizará de la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de cualquier evento fortuito como accidentes, vehículos detenidos u otros. La Sociedad Concesionaria actuará en

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda, a quienes dará aviso de inmediato, y deberá acudir prontamente con todo el equipo necesario según las características del hecho ocurrido, restableciendo lo antes posible la circulación normal del tránsito y disponibilidad plena de la vía.

Para la prestación del servicio de Asistencia en Ruta la Sociedad Concesionaria deberá implementar, a lo menos, las siguientes medidas:

• Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
• Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas o de combustible, los cuales serán remolcados al Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, para que sean posteriormente retirados por sus propietarios.

5.4.3 SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIO

El Concesionario para el Servicio de Atención de Usuarios, dispondrá de una Plataforma de Atención a Clientes que cuente, a lo menos, con un canal presencial, un canal telefónico y un portal web.

La Plataforma de Atención a Clientes deberá permitir el manejo de reclamos o solicitudes de usuarios a través del sistema de respuesta por voz, Internet de manera escrita o por medio de un ejecutivo en el caso del canal presencial.

El canal telefónico debe funcionar las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo el canal web.

El canal presencial debe operar en una o más oficinas especialmente habilitadas para tal efecto, las que deberán cumplir, a lo menos, con el siguiente horario de atención: lunes a viernes de 8.30 a 18.00 y sábados de 8.30 a 14.00, considerando la normativa laboral aplicable y sin tomar en cuenta los feriados. En dichas oficinas deberá estar
a disposición de los usuarios un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de libre acceso para ellos.

Su diseño y ubicación fueron previamente aprobados por el Inspector Fiscal. Asimismo, la ubicación o existencia de cada uno de los mecanismos descritos anteriormente deberán ser difundidos y publicitados por el Concesionario, a su entero cargo, costo y responsabilidad, de acuerdo con el Programa de Información a los Usuarios para la Etapa de Explotación, según lo establecido en el artículo 1.9.2.1 de las Bases de Licitación.

En cualquiera de los canales de comunicación, se deberán registrar todas las sugerencias, consultas y reclamos recibidos, generándose un registro de la fecha, hora, tipo de requerimiento y su detalle (sugerencia, consulta o reclamo), identificación del usuario del sistema y datos de contacto. En el caso de atención telefónica, se deberán grabar las llamadas.

Los reclamos efectuados por los usuarios por cualquiera de los canales de comunicación se considerarán como elementos de autodetección por parte de la Sociedad Concesionaria respecto de la calidad de la prestación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, entre otros.

El Concesionario deberá realizar en forma trimestral, un análisis a los contenidos de las solicitudes y de las problemáticas que reportan los usuarios a través de los canales de comunicación durante el período,

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

debiendo entregar al Inspector Fiscal el primer día hábil del trimestre siguiente, un informe con el análisis realizado y con las propuestas o medidas a adoptar para resolver dichas situaciones.

5.4.4 SERVICIO DE OPERACIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE

El Concesionario deberá prestar el Servicio de Operación de la Plaza de Peaje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.4.5.4 de las Bases de Licitación y lo dispuesto en el Plan de Atención en la Plaza de Peaje.

El Concesionario deberá cumplir con un estándar de servicio de operación de la plaza de peaje que, en función del registro de Longitud de Cola de vehículos, al menos en el 96,6% de los días del mes, se registren una longitud menor a 85 m medidas desde el eje de la Plaza de Peaje.

El Concesionario deberá implementar, bajo su responsabilidad, en la Plaza de Peaje, un CCTV redundante, fiable y siempre disponible, que, en todo momento, incluso en condiciones climáticas adversas, permita monitorear la Longitud de Cola de Vehículos, por cada Vía de Cobro. Con todo, la Sociedad Concesionaria podrá establecer sistemas adicionales al mencionado precedentemente. Asimismo, cualquiera sea el sistema adoptado, éste deberá detectar y alertar al Inspector Fiscal, al momento en que se genera cada evento de incumplimiento y deberá registrar imágenes en tiempo real cada uno de ellos, dando cuenta de la fecha y hora en que acontecen.

En este contexto, el Concesionario deberá proveer y mantener los dispositivos necesarios para que el Inspector Fiscal pueda acceder en línea a estos registros y almacenar localmente los que considere necesarios. Asimismo, estos registros deben permanecer accesibles para el Inspector Fiscal, hasta que éste autorice su eliminación, a través del Libro de Explotación de la Obra.

El Concesionario deberá llevar a cabo todas las acciones que sean necesarias para que el CCTV o sistema adoptado permanezca disponible y operando de acuerdo con las funcionalidades definidas en este artículo, durante toda la Etapa de Explotación de la Concesión Rutas del Loa. La falta de disponibilidad del sistema por día, de acuerdo con los requisitos y condiciones señalados en el presente artículo, será considerado como tres eventos de incumplimiento en el respectivo mes.

Sin perjuicio de la información registrada y reportada con apoyo del CCTV o sistema adoptado a que se refiere este artículo, ante un evento de incumplimiento, la Sociedad Concesionaria, deberá entregar al Inspector Fiscal, a más tardar, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al día en que se produzca(n) el (los) evento(s) de incumplimiento, un reporte con los registros y demás antecedentes que den cuenta del (de los) evento(s) y de sus causas. Adicionalmente, el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento, solicitar información relacionada con la operación de la Plaza de Peaje, la cual deberá ser entregada dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a aquella en que fue solicitada por el Inspector Fiscal, mediante anotación en el Libro de Explotación de la Obra.

Información Interna

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

5.4.5 ORDENAMIENTO ADMINISTRATIVO LOCALES COMERCIALES SERVICIOS GENERALES.

Los locales comerciales ubicados en el área de servicio de la concesión vial "Rutas del Loa" estarán sujetos al ordenamiento administrativo de la concesionaria. La concesionaria "Rutas del Loa" es la autoridad administrativa.

Todos los locales comerciales deben obtener los permisos correspondientes antes de iniciar operaciones. Los locales comerciales deben operar de acuerdo con las normas de funcionamiento establecidas por la concesionaria, que incluyen horarios de atención, normas de higiene y seguridad, y cualquier otra disposición relevante.

Derechos y Obligaciones de los Locatarios

Los locatarios tienen los siguientes derechos:

1. Utilizar el local comercial para los fines establecidos en el contrato de arrendamiento.
2. Recibir servicios básicos de infraestructura, como agua, electricidad y saneamiento, proporcionados por la concesionaria "Rutas del Loa".

Los locatarios tienen las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con todas las disposiciones establecidas por la concesionaria "Rutas del Loa".
2. Obtener o poseer una patente Municipal antes de iniciar funcionamiento del local.
3. Si en el local comercial se manipulara o venderá alimentos, se requiere la autorización sanitaria de la Seremi de Salud de la región de Antofagasta.
4. Prohibición de la venta de alcoholes.
5. Mantener el local comercial en buen estado de conservación y limpieza.
6. No realizar modificaciones estructurales en el local sin la autorización previa de la concesionaria "Rutas del Loa".
7. Respetar los horarios de funcionamiento y las normas de convivencia establecidas.

Expectativas de los Usuarios

Los usuarios tienen los siguientes derechos:

1. Acceder a locales comerciales que cumplan con las normas de higiene y seguridad.
2. Recibir un servicio de calidad y atención adecuada por parte de los locatarios.
3. Presentar quejas y sugerencias a la concesionaria "Rutas del Loa" sobre el funcionamiento de los locales comerciales.

Los usuarios tienen las siguientes obligaciones:

1. Respetar las normas de convivencia y las disposiciones establecidas por la concesionaria "Rutas del Loa".
2. Hacer uso adecuado de las instalaciones y servicios proporcionados en las áreas de servicio.

Docusign Envelope ID: 5A2D8235-9C0F-8112-82B0-1D5C4C095EE7

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Concesión Rutas del Loa, tiene derecho a los siguientes servicios, los cuales podrán ser medibles y reclamables ante algún requerimiento de este tipo.

AT: Atención Telefónica: El canal telefónico debe funcionar las 24 horas del día, todos los días del año.

ATO: Atención Telefónica Oportuna: las llamadas diarias sean atendidas oportunamente, es decir, con un tiempo de espera menor o igual a 20 segundos por un agente con capacidad de respuesta.

APO: Atención Presencial Oportuna: corresponde a porcentaje mensual de atención presencial oportuna.

REO: Respuestas Emitidas Oportunamente: Es el número de respuestas emitidas oportunamente durante el mes.

CIE: Coherencia de la Información Entregada: corresponde al porcentaje mensual de coherencia de la información entregada por los canales de respuesta a los usuarios que generan consultas o reclamos.

DPW: Disponibilidad de la Página Web: corresponde al porcentaje mensual de disponibilidad de la página web de la Concesión Rutas del Loa.

DOA: Disponibilidad de la Oficina de Atención: corresponde al porcentaje mensual de disponibilidad de las oficinas de atención al usuario, dispuestas por la Concesión Rutas del Loa.

DCT: Disponibilidad del Canal Telefónico: corresponde al porcentaje mensual de disponibilidad del canal telefónico dispuesto para atención del usuario.

Información Interna