

	<b>Título:</b> <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>REG-OP-01</b> <b>Revisión: C</b> <b>Fecha: 19 de Junio 2025</b> <b>Página: 1 de 85</b>
<b>Elaboró:</b> Pedro Ruiz Pedro Mauricio Ruíz Negrón <small>Firmado digitalmente por Pedro Mauricio Ruíz Negrón          Fecha: 2025.06.19 10:57:13 -04'00'</small>	<b>Revisó:</b> Luis Mercado	<b>Aprobó:</b> Rodrigo Vidaurre Toledo <small>Firmado digitalmente por Rodrigo Vidaurre Toledo          Fecha: 2025.06.19 10:33:43 -04'00'</small>



**Sociedad Concesionaria**  
  
**Ruta Nahuelbuta S.A.**  
  
**Reglamento de Servicio de la Obra**

	<b>Título:</b> <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 2 de 85
<b>Elaboró:</b> Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b> Luis Mercado	<b>Aprobó:</b> Rodrigo Vidaurre

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1	GLOSARIO	4
1.2	NORMAS GENERALES	9
1.3	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	13
1.4	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	13
1.5	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	14
<b>2.</b>	<b>DEL USUARIO</b>	<b>14</b>
2.1	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	14
2.2	OBLIGACIONES DEL USUARIO	23
2.3	DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	27
2.4	SERVICIOS A LOS USUARIOS	30
2.5	DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	31
2.6	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	34
2.7	DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO	43
<b>3.</b>	<b>DEL CONCESIONARIO</b>	<b>44</b>
3.1	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	44
3.2	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	45
3.3	ORGANIZACIÓN EN EL CONCESIONARIO	50
3.4	DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFA	51
3.5	DEL TRÁNSITO	56
3.6	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	58
3.7	DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD	61
3.8	DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO	63
3.9	DE LA INFORMACIÓN AL MOP	64
3.10	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	67
3.11	ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	68
<b>4.</b>	<b>DEL ESTADO</b>	<b>69</b>

	<b>Título:</b> <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 3 de 85
<b>Elaboró:</b> Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b> Luis Mercado	<b>Aprobó:</b> Rodrigo Vidaurre

4.1	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	69
4.2	CONTROL DE CONTRATO	72
<b>5.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>
A.1	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	75
A.2	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	77
A.3	INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	79
A.4	DIRECCIÓN DONDE RECLAMAR ANTE EL MOP	79
A.5	DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	80
A.6	UBICACIÓN DE LOS POSTES SOS	81
A.7	FORMULARIO DE RECLAMOS	83
A.8	FICHA ASISTENCIA EN RUTA	84
<a href="#">A.9</a>	<a href="#">PLANES – ETAPA DE EXPLOTACION</a>	84

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 4 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 GLOSARIO

Con el fin de realizar una correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se detalla el siguiente glosario con las definiciones de los principales conceptos aplicables:

- **SCRN:** Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.
- **ÁREA DE CONCESIÓN:** Área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. Se incluye dentro del área de concesión los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria. Se excluye de la mencionada área, aquéllas que corresponda (n) a otra(s) concesión (es).
- **BASES DE LICITACIÓN (BALI):** Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Mejoramiento Ruta Nahuelbuta” el cual regula los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión. Entre los documentos que conforman las Bases de Licitación están los siguientes:
  - Bases Administrativas
  - Bases Técnicas.
  - Bases Económicas.
  - Bases Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Concesiones Obras Públicas.
- **ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios generales y atención de emergencias convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser construidos y/o habilitados para la utilización de usuarios del contrato de concesión.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 5 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- **CALZADA:** Vía de circulación de automóviles y vehículos terrestres de carga; es operativa, segura y admite un volumen de tráfico considerable. Puede comprender dos o más pistas, con sentidos de tránsito iguales u opuestos.
- **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Es lo estipulado en el Artículo N°45 del Código Civil, el cual señala que fuerza mayor o caso fortuito, es un imprevisto al que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.
- **CONTRATO DE CONCESIÓN DE OBRA PÚBLICA:** Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión: Es el Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada “Mejoramiento Ruta Nahuelbuta”, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las correspondientes Bases de Licitación, incluyendo los Documentos del Contrato y Anexos a las referidas Bases, y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo.
- **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 construyéndose nuevamente en forma total o parcial.
- **DGOP:** Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas según corresponda.
- **DÍAS:** Días hábiles.
- **INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN:** Se entenderá por Inspector Fiscal en la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado, entre otras actividades, fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de su nombramiento hasta el término de la concesión y en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 6 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- **LIBRO DE EXPLOTACIÓN:** En este se señalarán los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la obra, en especial, las observaciones que pudieran merecer la conservación, las sanciones y multas, el nivel de servicio en los puntos de cobro, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario.
- **EXPLOTACIÓN:** Corresponde a la operación de las obras e instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; conservación o mantención de las obras o instalaciones; prestación de los servicios y cobro de los peajes que se han convenido en el Contrato de Concesión.
- **MINISTERIO:** El Ministerio de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la sigla MOP.
- **OBRAS DE CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN:** Corresponde a las actuaciones necesarias para las obras o instalaciones con el propósito de que éstas 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 preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.
- **LEY DE CONCESIONES:** Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones.
- **OFERTA:** Es el conjunto de Documentos Oferta Técnica y Documentos Oferta Económica que debe presentar el Licitante, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 1.5.5 y 1.5.6 de las Bases de Licitación.
- **ETAPA DE EXPLOTACIÓN:** Es el periodo de tiempo, que transcurre desde la Autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las Obras hasta el final de la Concesión y que se encuentra regulada en el artículo 1.10 de las presentes Bases de Licitación.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 7 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- **INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN:** Corresponde al funcionario representante del MOP, designado por el DGC, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión durante la Etapa de Explotación, para efectos del presente reglamento se le denominará “Inspector Fiscal”.
- **PÓRTICO Y VÍA DE PEAJE:** Cada uno de los puntos de cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.
- **PUNTO DE COBRO:** El lugar físico ubicado sobre las calzadas en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.
- **PLAZA DE PESAJE:** Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control de la normativa vigente legal correspondiente al peso de los vehículos que utilicen las rutas de la concesión.
- **CENTRO OPERACIÓN DE TRÁFICO:** Unidad del sistema de comunicación, que recibe llamadas telefónicas de los usuarios, desde los “Postes SOS”, teléfonos fijos o celulares, así como de Carabineros de Chile y otras instituciones, para analizar las diferentes situaciones que se puedan presentar en la carretera y asignar los recursos que se requiera, de acuerdo con la disponibilidad.
- **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA:** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario, y que se regula en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación.
- **SERVICIOS BÁSICOS:** Son aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión de la Obra Pública, que son imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios. Dentro de los servicios básicos, es posible destacar los siguientes:
  - Conservación de Pavimentos.
  - Conservación del Sistema de Iluminación.
  - Conservación de Elementos de Seguridad.
  - Conservación de Puentes y Estructuras.
  - Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 8 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- Conservación de Obras de Paisajismo, Riego y Espacio Público.
  - Conservación de Otros Elementos del Área de Concesión.
  - Conservación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias y Plaza de Pesaje.
  - Conservación Obras Anexas.
  - Conservación de la Faja.
  - Retiro de Basuras y Desechos.
  - Conservación de Miradores.
  - Conservación de Pasarelas Peatonales.
- **SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS:** Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. Éstos podrán ser onerosos o gratuitos según se determine en las presentes Bases de Licitación. Estos son:
- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.
  - Servicio de Asistencia en Ruta, según lo establecido en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación.
  - Servicio de Atención de Usuarios, según lo establecido en el artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación.
- **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Son aquellos servicios adicionales, útiles y necesarios que el Concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7, letra j) de la Ley de Concesiones.
- **SOCIEDAD CONCESIONARIA O CONCESIONARIO:** La sociedad anónima, constituida en cumplimiento de lo señalado en la oferta adjudicada, que asume la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objetos de la concesión, a cambio de su explotación. También denominado Concesionario.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 9 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

- TAG, TRANSPONDER O TELEVÍA: Dispositivo Electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada. El Ministerio de Obras Públicas ha denominado a este dispositivo Televía.
- TARIFA O PEAJE: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.
- USUARIO: Todo aquel que haga uso de la vía concesionada y que por tal efecto se encuentra obligado al pago de la respectiva tarifa o peaje y de los demás servicios contemplados en el Contrato de Concesión.

## 1.2 NORMAS GENERALES

### 1.2.1 Objeto del Reglamento de Servicio

- El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá el Concesionario en la Etapa de Explotación de esta.
- 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.
- El presente reglamento está dirigido a todos aquellos usuarios que utilicen la obra y utilicen sus servicios, así también tiene como destinatario todos aquellos que participan en la explotación de la concesión.
- El presente Reglamento es público del momento que es aprobado por el Inspector Fiscal y regulará la explotación de la obra concesionada en el marco del Contrato de Concesión.
- El presente Reglamento será actualizado y publicado en los términos, forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

	<b>Título:</b>  <b>REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 10 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

▪ Entre otras materias el Reglamento de Servicio contendrá:

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

#### 1.2.2 Destinatario

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

#### 1.2.3 Ámbito Territorial de Aplicación

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el área de Concesión

#### 1.2.4 Modificaciones al Reglamento

El Reglamento de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, con cualquier otro objetivo o materia, que el MOP o la Sociedad Concesionaria consideren necesario, lo cual será regulado por este instrumento y el MOP consienta en ello. El Inspector Fiscal será quién apruebe el Reglamento de Servicio.

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 11 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- a) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables.
- b) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia.
- c) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.
- d) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria 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, única representante del Ministerio de Obras Públicas durante la Etapa de Explotación de la Concesión. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el Inspector Fiscal.

#### 1.2.5 Vigencia

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de los causales que estipula el numeral 1.11 de las bases de licitación del Contrato de Concesión.

#### 1.2.6 Localización del Reglamento

La Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra estarán disponibles para ser consultados por los usuarios en las oficinas del Concesionario, el cual será exhibido a toda persona que lo solicite.

La Sociedad Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local. Dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria. La ubicación de esta instalación es la siguiente:

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 12 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- Edificio Sociedad Concesionaria: Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A Km 22,7 Ruta 180, Comuna de los Ángeles. Región del Bío Bío.

### 1.2.7 Del Marco Jurídico

El Marco Jurídico que regula el contrato de Concesión de esta obra pública fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- El Oficio Gab. Pres. N° 286 de fecha 25 de febrero de 2016, de su Excelencia la Presidenta de la República, mediante el cual aprueba la ejecución de la Obra Pública Fiscal denominada “Mejoramiento Ruta Nahuelbuta” a través del Sistema de Concesiones.
- El Oficio Ord. N° 2266 de 13 de septiembre de 2016, del señor Ministro de Hacienda, mediante el cual aprueba las Bases de Licitación y el Prospecto de Inversión del Proyecto de Concesión denominado “Mejoramiento Ruta Nahuelbuta”, a ejecutar por el Sistema de Concesiones.
- La Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.
- Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal denominada “Mejoramiento Ruta Nahuelbuta”.

Para todos los efectos legales, Ruta de Nahuelbuta, es un camino público nacional sujeto a concesión, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 13 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

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.

### 1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se emplaza en las Regiones VIII del Bío Bío y IX de la Araucanía, desarrollando su trazado a través de las comunas de Los Ángeles y Negrete, en la Provincia del Bío Bío; de Renaico y Angol, en la Provincia de Malleco.

Plantea realizar, en términos generales, el mejoramiento y la ampliación a doble calzada de la Ruta 180 en el tramo comprendido entre Avenida Camilo Henríquez en la ciudad de Los Ángeles (Dm 0) y Avenida Bernardo O’Higgins en la localidad de Huequén, comuna de Angol (Dm 55.020), en una longitud aproximada de 55 km.

El proyecto considera fundamentalmente, obras de mejoramiento y de reposición de la calzada preexistente, construcción de una nueva segunda calzada, construcción de variantes, ampliación de las bermas, construcción de calles de servicio, construcción de ciclovías, incorporación de enlaces y estructuras a desnivel en sus principales intersecciones viales, construcción de cruces ferroviarios, construcción de puentes, mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje, incorporación de elementos de seguridad vial, paraderos de buses y teléfonos S.O.S al costado de la Ruta, iluminación y paisajismo en sectores puntuales, un área de servicios generales y atención de emergencias, entre otras obras.

### 1.4 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

En Anexo N° A.1 se entrega la siguiente información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail).
- Objeto.
- Duración.
- Capital.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 14 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- Representante Legal (Nombre, Profesión, Rut, Domicilio, Teléfono).
- Organigrama con la Organización Interna del Concesionario.

### 1.5 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

En Anexo N° A.2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la concesión.
- Sectorización de la Obra (división en sectores).
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios tanto básicos como complementarios que presta la obra.

## 2. DEL USUARIO

### 2.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

#### 2.1.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos

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

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, un vehículo de patrullaje que permita inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión u otro evento. En este caso, el servicio actuará bajo la coordinación del Centro de

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 15 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Operaciones de Tráfico y este último con la institución competente de acuerdo a la tipología del accidente y/o evento (Carabineros de Chile, Bomberos, Ambulancia, Conaf entre otros). Las medidas a gestionar podrán ser las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Instalación de conificación de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Aseo periódico y retiro de objetos que puedan interferir con la seguridad vial.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se deberá disponer durante todo el período de explotación, del personal entrenado y del siguiente equipamiento:

- a) Un vehículo de remolque que permita el traslado de vehículos livianos y motocicletas. Este vehículo deberá ser operado por personal calificado para este tipo de trabajos y deberá estar equipado con, a lo menos, lo siguiente:
1. Plataforma de arrastre plana hidráulica 2,5 toneladas.
  2. Sistema de levante wheel - lift (levante de ruedas) para 1,5 toneladas, de doble comando.
  3. Huinche de 3.500 kg en primera vuelta y accesorios para el rescate de vehículos volcados.
  4. Dos (2) extintores multipropósito de polvo químico seco 4A 10 BC (mínimo 6 kg), con sus mantenciones vigentes.
  5. Conos reflectantes y set de señalización caminera.
  6. Kit de herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados.
  7. Baliza de barra y luces destellantes en las zonas delanteras y traseras del vehículo.
  8. Sistema de audio alarma sirena PA-300 y parlante de 200 watts.
  9. Sistema flecha de direccionamiento de flujo vehicular.
  10. Sistema de comunicaciones que permita una comunicación fluida entre el vehículo y el centro de control de tráfico y los organismos descritos en el Decreto N° 50, de 2002, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes, que aprueba el

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 16 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Manual de Operaciones Multiinstitucional ante Emergencias o “Manual ABC”.

11. Set de mangueras de aire para inflado de neumáticos, desbloqueo de sistemas de frenos y otros.
  12. Equipos autónomos de presión positiva de circuito abierto 4.500 psi para 60 minutos.
- b) Un camión grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, Wheel-Lift (levante de ruedas) con capacidad máxima de 20 toneladas y Huinche Hidráulico para 20 toneladas. Este camión deberá ser operado por personal altamente calificado para este tipo de trabajos y deberá estar equipado con, a lo menos, lo siguiente:
1. Dos (2) Extintores multipropósito de polvo químico seco 4A 10 BC (mínimo 6 kg), con sus sellos de vigencia al día.
  2. Kit de herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados.
  3. Balizas de barra y luces destellantes en las zonas delanteras y traseras del vehículo.
  4. Sistema de audio alarma Sirena PA-300 y parlante de 200 Watts.
  5. Sistema flecha de direccionamiento de flujo vehicular.
  6. Sistema de comunicaciones que permita una comunicación fluida entre el vehículo (camión grúa) y el centro de control de tráfico y los organismos descritos en el Decreto N° 50 de 2002, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes, que aprueba el Manual de Operaciones Multiinstitucional ante Emergencias o “Manual ABC”.
  7. Equipos autónomos de presión positiva de circuito abierto 4.500 psi para 60 minutos.
- c) Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinada al transporte de accidentados en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano. Esta ambulancia deberá contar, al menos, con personal calificado y equipamiento especializado, de acuerdo a lo que se establece en la Norma General Técnica N° 17 sobre Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), aprobada por

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 17 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Resolución Exenta N° 338 de 2005 del Ministerio de Salud, lo que deberá ser debidamente acreditado al Inspector Fiscal.

d) Un vehículo de patrullaje permanente en la Ruta, encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en las calzadas o berma del camino generando condiciones de riesgo de accidentes. Este vehículo debe ser del tipo furgón o camioneta de doble tracción de, al menos, 1.900 cc o superior, equipado con señalización dinámica y balizas fijas y con los siguientes elementos:

1. Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 Kg), con su sello de vigencia al día.
2. Set de Conos reflectantes, señales camineras y balizas o semáforos portátiles.
3. Implementos para limpieza y despeje de la carretera.
4. Elementos necesarios para brindar servicio de auxilio a vehículos en panne.

Los vehículos señalados anteriormente deberán estar pintados con colores vistosos que los identifiquen con la Sociedad Concesionaria y dispondrán de un sistema de comunicación con su base, Carabineros, Bomberos y Centros Asistenciales. En todo caso, deberán ser del mismo año de fabricación que el año en que se inicie la explotación de la obra.

El vehículo de patrullaje permanente deberá renovarse cada tres años, reemplazándolo por un vehículo nuevo de similares características. En el caso de la ambulancia, ésta deberá ser renovada cada cinco años. Tanto el vehículo de remolque como el camión grúa, deberán ser renovados dentro del plazo máximo de siete años.

El usuario tiene derecho a que la vía se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, según establece el artículo 45 del Código Civil, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión.

En el mismo sentido, el usuario tiene el derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular. Cuando ello no se logre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, se le proporcionará información oportuna a través de los medios existentes y en los lugares que se dispongan.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 18 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

A estos derechos de seguridad, son igualmente demandadas las exigencias establecidas en las Bases de licitación 2.4.4.3, respecto de la implementación del sistema de gestión de tráfico, el que asegurará entre otros temas, los relacionados con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios. Exceptuando las alteraciones a la operación de la ruta, producto de las situaciones de mantención, en todo lo demás no se permitirá el cierre de pistas por mal funcionamiento del sistema de gestión de tráfico, incluidos los casos de daños a las instalaciones como resultado de accidentes o vandalismo. Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

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

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

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

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 19 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 “Seguridad Vial” y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), además, las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

Alternativamente el Concesionario podrá proponer sistemas o mecanismos que permitan externalizar los servicios señalados en este artículo, cumpliendo, al menos, con los mismos estándares de calidad de los servicios exigidos. Los sistemas o mecanismos propuestos deberán ser entregados al Inspector Fiscal para su revisión y aprobación.

e) Teléfonos de Emergencia

La Sociedad Concesionaria proyectará, proveerá, construirá, operará y mantendrá en óptimas condiciones, a su entero costo, una red de postes S.O.S., conectados a su Centro de Control ubicado en Comuna de Los Ángeles. Región del Bío Bío (Ver punto 1.2.6) de Sociedad Concesionaria Ruta de Nahuelbuta.

Los teléfonos, visiblemente destacados, se ubicarán al menos en la cantidad de dos unidades por cada dos kilómetros aproximadamente a lo largo de la vía, los que deberán instalarse uno enfrente del otro, de modo que el usuario no deba cruzar las calzadas para utilizarlos. Dichos teléfonos, se instalarán en un área de estacionamiento adyacente a la berma especialmente diseñada para la detención de usuarios que deseen utilizar los mismos o que deban detenerse allí por otras razones de emergencia. La ubicación de estos se encuentra especificadas en el anexo A6.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria instalar la correspondiente señalización que permita al usuario ubicar con rapidez el teléfono más cercano.

Esta red de teléfonos de emergencia, conectada a la sala de control ubicada en el edificio de la Concesionaria, deberá estar operativo las 24/7 durante todo el periodo de operación de la autopista concesionada. La Sociedad Concesionaria se responsabilizará de la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de accidentes o siniestros aislados actuando bajo la coordinación de Carabineros, Ambulancias, CONAF, Bomberos u otro organismo competente dependiendo de las actuaciones a realizar.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 20 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 2.1.2 Derecho a recibir los servicios complementarios

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios. Estos serán los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario podrá someter a aprobación del MOP como, por ejemplo: Servicios de ductos, áreas para Estaciones de Servicio de Combustible y otros que deben ser compatibles con la concesión.

### 2.1.3 Derechos de Seguridad

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio. El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.3.3 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- Al cumplimiento, por parte de la Sociedad Concesionaria, de los Planes y Procedimientos establecidos en el presente Reglamento.
- Sistemas de vigilancia y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad en forma oportuna.

El usuario tiene derecho a que la ruta se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro. Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular. Cuando este indicador no se pueda lograr por causas de fuerza mayor o caso fortuito, el usuario tiene derecho a que se le proporcione información oportuna a través algún medio habilitado en la autopista.

### 2.1.4 Derecho a Calidad de Servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, y de acuerdo a la normativa vigente, en la medida que no modifique lo contenido en el contrato original, pudiendo reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

Se considera dentro de la calidad del servicio todos los aspectos ambientales y territoriales importantes para la operación, tales como limpieza y mantención de la faja

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 21 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

fiscal concesionada, conservación, mantenimiento y estabilidad de taludes de cortes, así como también de los terraplenes, fosos o cunetas entre otros.

En base a la experiencia y los equipos de atención solicitados para esta concesión, se estima que los tiempos de respuesta ante un evento en condiciones normales, oscila entre los 20 a 25 minutos una vez recibida la llamada de alerta de la incidencia y verificada la ocurrencia del evento.

Para llevar el registro de estos tiempos, el patrullero podrá llenar una ficha de atención de usuarios y accidentes, en la cual se especifica la hora de alerta, hora de llegada y verificación del hecho y hora de término de la asistencia a usuario.

Para realizar la vigilancia de la ruta, la Sociedad Concesionaria cuenta con los vehículos obligatorios especificados en este RSO, además prestan apoyo los vehículos que realizan el mantenimiento, la conservación y supervisión del tramo concesionado. Los cuales están dotados con sistema de comunicación radial o telefónica lo que permite contacto con el Centro de Control de Tráfico. Realizando de este modo vigilancia y patrullaje de todo el tramo concesionado.

### 2.1.5 Derecho a Información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de tener la posibilidad para utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios disponibles.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- En general solicitar la información pública de la Concesión.

### 2.1.6 Derecho a Trato Cortés

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario y por todo su personal con cortesía, corrección, diligencia y prontitud en todas sus dependencias e instalaciones y sin discriminación alguna.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 22 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 2.1.7 Derecho a Respuesta

El usuario tiene derecho a obtener siempre respuesta adecuada de parte del Concesionario a sus consultas, preguntas o requerimientos, dentro del plazo de 5 días hábiles. El procedimiento para ello se encuentra detallado dentro del presente Reglamento.

#### 2.1.8 Derecho a Sugerencias, Felicitaciones y Reclamo

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de usuario de la ruta.

#### 2.1.9 Derecho a la Mantención del Nivel de Servicio

El Sistema de Reclamo y Sugerencias se basa en los siguientes medios: Libro de Reclamo y Sugerencias ubicados en los edificios de los tres peajes pertenecientes a la Sociedad Concesionaria, Teléfono atención usuario, postes S.O.S. y página web [www.rutanahuelbuta.cl](http://www.rutanahuelbuta.cl)

Los usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el numeral 2.4.5.3 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos. Para lo cual, la Sociedad Concesionaria dispone de 5 días hábiles para enviar una respuesta por escrito al usuario de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

El sistema de reclamaciones queda estipulado el punto 2.7 del presente documento.

#### 2.1.10 Derecho a la Asistencia en Ruta

En los casos que sea necesario, el usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia ruta estipulados en el contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las áreas de atención de emergencia. De acuerdo con el presente reglamento, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con: camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios, una unidad de rescate totalmente equipada y una plataforma para remolque de vehículos livianos.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, lo que será evaluado por el Inspector Fiscal, vehículos de

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 23 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

vigilancia/rescate y/o asistencia que permita inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión, el que dispondrá de personal capacitado y habilitado con equipamiento apropiado. En este caso, el servicio actuará bajo la coordinación del Centro de Control de Tráfico, quienes ejecutaran como mínimo las siguientes medidas:

- Mantenimiento expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico.
- Instalación de conificación de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas, trasladándolos al sector próximo más seguro.

#### 2.1.11 Derecho a Solicitar Indemnización

El concesionario es responsable de los daños que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o mantención, a consecuencia de hechos que sean imputables al Concesionario. El usuario podrá tener derecho a solicitar una indemnización en la medida sean comprobadas que el origen de los daños fue originado por la Concesión, para lo anterior deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, o dejar un reclamo por escrito, que deberá ser constatado y ratificado el tipo de anomalías y los daños producidos.

## 2.2 OBLICACIONES DEL USUARIO

### 2.2.1 Obligaciones del Pago de Peaje

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que, por su parte, el Concesionario tiene derecho a cobrar según lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación, lo cual le da derecho al uso de los Servicios que otorga el contrato concesionado. El concesionario, podrá exigir su pago por cualquiera de los

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 24 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto, las todas acciones correspondientes destinadas a este fin.

Ningún usuario, organismo e institución pública, privada o de cualquier otra índole podrá solicitar excepciones en el pago del peaje establecido.

La infracción de no pagar la tarifa será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, específicamente en la forma señalada por el Art. 42 de la Ley de Concesiones.

### 2.2.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al contrato de concesión.

El incumplimiento de esta obligación habilita al Concesionario o quien haya facultado o delegado, ejecutar las oportunas acciones legales de cobro.

### 2.2.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley 18.290 Ley de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

### 2.2.4 Obligación de Obedecer Instrucciones

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros de Chile y, en ausencia de estos, por el personal del Concesionario debidamente habilitado para ello.

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 25 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 2.2.5 Obligación de Debido Cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario, así como mantener un comportamiento cívico adecuado, no arrojando a ella materiales de desecho que aparte de deteriorar el aspecto del entorno, pueden constituir un riesgo para otros usuarios.

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago de los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación.

Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a:

- Botar basura sólo en lugares habilitados dentro de los límites del Área de Concesión.
- Conducir los vehículos respetando los límites de velocidad establecidos.
- Respetar la normativa de tránsito vigente.
- Asegurar el correcto estado de mantenimiento mecánico de su vehículo.
- Contar con el combustible necesario para terminar el viaje.
- Transitar sólo por las vías habilitadas para ello.
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria.
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del Área de Concesión.
- Detenerse única y exclusivamente sólo en los lugares habilitados para ello.
- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto.
- Estar atento a las condiciones meteorológicas.
- Utilizar, cuando sea procedente, los mecanismos de retención infantil.
- Cumplir cualquier otra disposición legal o reglamentaria relativa a la conducción de vehículos motorizados.

### 2.2.6 Obligación de Conducción Responsable y a la Defensiva

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros Usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico. El Usuario debe, por tanto, conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acciones negligentes, tales como: conducción bajo los efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones del tránsito del momento; conducción irresponsable,

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 26 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

ya sea por maniobra riesgosas, temerarias o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector, entre otras.

#### 2.2.7 **Obligación de Notificar Daños**

El usuario tiene obligación de notificar en forma inmediata a la autoridad de Carabineros o en su ausencia al personal de la Concesionaria, sin pérdida de tiempo cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta concesionada.

#### 2.2.8 **Obligación de Pago de Daños Ocasionados al Concesionario**

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasionen a la obra y sus instalaciones con motivo de sus acciones en el uso de la obra y sus servicios, de manera de cubrir todos los gastos y costos destinados a que las instalaciones queden en un estado equivalente al anterior al evento que ocasionó el daño.

El usuario tendrá derecho a recibir un presupuesto oficial de reparación emitido por el concesionario respecto a la reparación de los daños causados.

Los procedimientos de denuncia del daño ocasionado se realizarán mediante, constancia en Carabineros y notificación al Juzgado de Policía Local según corresponda, quién dirimirá en justicia y bajo los procedimientos establecidos por la Ley o por los restantes métodos o procedimientos establecidos por la ley.

#### 2.2.9 **Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros**

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

#### 2.2.10 **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.

#### 2.2.11 **Obligación de Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo.**

En conformidad al Convenio de Televía y a la Guía del Usuario, éste tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito a la Concesionaria, del cambio de domicilio y/o del

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 27 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el Convenio de Televía con la Concesionaria indicando, en su caso, el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

### 2.2.12 Obligación de Cuidado del Televía

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural, conforme a las estipulaciones del Convenio de Televía y a las normas sobre la materia contenidas en el Manual de Uso de Televía.

### 2.2.13 Obligación de Pago de Tarifa en caso de Televía Defectuoso o Mal Instalado

Si un vehículo es detectado circulando por la vía concesionada con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas tarifas que haya generado por uso del Sistema Interoperable, durante el tiempo que transcurra entre la fecha de la información a que se ha hecho referencia y la reactivación del equipo.

La Sociedad Concesionaria, podrá inhabilitar el dispositivo electrónico comunicándole este hecho al Usuario, lo que trae como consecuencia que, si el Usuario vuelve a circular por la vía concesionada con el Televía en esta situación de inhabilitado, cometerá infracción al artículo 114 de la Ley del Tránsito, infracción que tiene el carácter de grave. En este caso se iniciará el procedimiento de regularización de cobro y pago, así como de reactivación del Televía, enviando carta certificada al domicilio controlado indicando monto adeudado, forma y plazo de pago. Durante el trámite descrito el Usuario no se encontrará eximido de la obligación de pago de las tarifas de peaje vigentes para el tipo de vehículo que se trate. Si la Concesionaria detectan que la falla del Televía no es por causa imputable a ella, la reposición o reparación será de costo del Usuario, de acuerdo con el Convenio de Televía vigente y debidamente suscrito.

## 2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

### 2.3.1 Atención al Usuario

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información y sugerencia y/o reclamos, serán atendidos por el Concesionario en forma gratuita a través del Centro de Control de Tráfico, que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año. No obstante, para temas relacionados con

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 28 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

información, reclamos y/o sugerencias también lo podrán realizar a través del Call Center de la Sociedad Concesionaria.

El Centro de Control de Tráfico estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto de este. Se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado en el Km 22,7 Ruta 180, Comuna de Los Ángeles. Región del Bío Bío. En la organización interna de la Concesionaria el Centro de Control de Tráfico tiene las siguientes funciones:

- Manejo de sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servicio Postes SOS).
- Conexión permanente las 24 horas del día con todos los vehículos de la Sociedad Concesionaria.
- Comunicación con las instituciones públicas de emergencia, Centros Asistenciales, Carabineros de Chile, Bomberos, Conaf, entre otros
- Control Integral de la Operación de la Ruta.

La dirección y números telefónicos del Centro de Control de Tráfico, números distintos para las necesidades de emergencia y para las de información, se entregan en Anexo N°A.3 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios en distintos puntos del área de concesión, de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios y en los Paneles de Mensajería Variable dispuestos en la ruta. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

### 2.3.2 Procedimiento para Solicitar Información o Asistencia.

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

- a) Personalmente: concurriendo al Centro de Control de Tráfico, edificio de la Concesionaria ubicado en el Km 22,7 Ruta 180, Coihue, Comuna de Los Ángeles. Región del Bío Bío.
- b) Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Control de Tráfico a los números +56228693303, o bien a través de los postes SOS y en caso de atención comercial con el Call Center al número +566006560003.
- c) Se puede solicitar, además, ayuda mediante los vehículos de patrullaje

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 29 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

debidamente identificados con logotipos de la Sociedad Concesionaria los que se encuentran en vigilancia en el tramo concesionado de Ruta de Nahuelbuta.

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

- Tipo de asistencia requerida, individualizando el vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida a fin de poder definir qué recursos concurren al lugar para atender el evento.

Es obligación de la Sociedad Concesionaria, prestar el servicio de asistencia dentro del área de concesión y entregar la información de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.

### 2.3.3 Información que puede Solicitar el Usuario

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Localización de los Miradores dispuestos en la Concesión.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra.
- En general, toda aquella información pública de interés para los usuarios para el tránsito o uso de la concesión.

Para tales efectos, los medios físicos son; Libros de Reclamos, Postes SOS y en general toda la infraestructura disponible para el usuario.

Los medios humanos lo constituyen el personal contratado y capacitado para desempeñar las funciones específicas encomendadas por el Concesionario. Además, se encuentra disponible la página web [www.rutanahuelbuta.cl](http://www.rutanahuelbuta.cl), la que contendrá información relevante del contrato y estará actualizada periódicamente.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 30 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

## 2.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS

### 2.4.1 Servicios Básicos de Asistencia

Se entiende por Servicios Básicos, todos aquellos servicios, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia SON GRATUITOS.

El Concesionario prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y de nivel de servicio del usuario, de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

El Concesionario prestará, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al usuario:

1. Primeros auxilios en accidentes de tránsito u otro tipo de asistencia dentro del tramo concesionado.
2. Servicio de ayuda en caso de inicio de incendios menores en vehículos a través de los medios implementados en los vehículos de atención de emergencia según las Bases de Licitación del Contrato de Concesión y/o coordinación con Bomberos.
3. Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, dentro del área de concesión. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo, trasladándolo hasta alguna de las Áreas de Servicio, zona segura más próxima o a un lugar cercano dentro del concesionado.
4. Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente (postes SOS).

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente con medios tecnológicos modernos de acuerdo al contrato de concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y extinción de incendios. Siempre teniendo presente que la respuesta o servicio de la Concesionaria está limitado por los medios disponibles que son los exigidos por el Contrato de Concesión. Para lo cual, la Sociedad Concesionaria contará con los profesionales capacitados, certificados y autorizados por los organismos pertinentes, para los casos que correspondan, para atender los diferentes requerimientos y emergencias que puedan afectar al usuario.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 31 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 2.4.2 Servicios complementarios

Se entiende por Servicios Complementarios para los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, y que el Concesionario está autorizado a prestar en virtud del contrato de concesión, los que por su esencia son pagados.

El Concesionario podrá presentar los siguientes Servicios Complementarios a los usuarios:

- Servicio de ductos soterrados.
- Áreas para Estaciones de Servicio de Combustible.
- Otros servicios complementarios de asistencia compatibles con la concesión.
- Despeje de ruta y/o seguridad vial en el caso que lo requiera una carga sobredimensionada que transite por la concesión.

Todos los servicios complementarios deben ser aprobados por MOP.

#### 2.4.3 Medidas de Mantenimiento y Aseo de Instalaciones

La Sociedad Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios. Para esto se dispondrá de medios propios o de terceros según lo establecido en el Contrato de Concesión para mantener un servicio óptimo.

### 2.5 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

#### 2.5.1 Vehículos Autorizados para Circular

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley de Tránsito. Queda expresamente prohibida la circulación en la ruta de vehículos a tracción animal, humana o tracción tipo oruga.

#### 2.5.2 Vehículos que Requieren Previa Autorización

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Sociedad Concesionaria. Al mismo tiempo, prevalece la resolución

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 32 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Nº1 de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, artículo Nº57 de la Ley Nº 18.290 para los vehículos sobredimensionados y el Decreto MOP Nº158 de 1980 para el caso de vehículos con sobrepeso.

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

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 implica un grado de peligro para tendidos eléctricos o de obras a desnivel.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el MOP e informados previamente al Concesionario.

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

### 2.5.3 Prohibición de Circular

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

- ➔ Bicicletas y triciclos.
- ➔ Animales sueltos, ni en grupo ni con jinete.
- ➔ 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 son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras defectuosas.
- ➔ Bicimotos y motocicletas de cilindrada menor a 75 cc.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 33 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 2.5.4 Normas Aplicable a la Circulación

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

- ➔ Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito. Artículo N°42
- ➔ Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- ➔ DS MOP N° 900 de 1996 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- ➔ Decreto Supremo N° 92 de fecha 10 de Mayo de 2018.

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

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

#### 2.5.5 Responsabilidad de los Usuarios

Los usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten. Igualmente, 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.

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 34 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

## 2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

### 2.6.1 Prohibición de la Detención en la Calzada

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

### 2.6.2 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica

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

1. Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
2. En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Control de Tráfico, del sistema de Teléfonos de Emergencia o de los patrulleros, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos ante la imposibilidad de que el vehículo pueda desplazarse fuera de la calzada, éste será retirado de acuerdo al procedimiento de atención establecido en el Plan de Gestión de Tráfico. En este caso, el usuario debe utilizar el chaleco reflectante exigido por ley 18.290 y procurar en la medida de lo posible, señalar mediante las luces de emergencia y abandonar el vehículo hacia una zona libre de peligro, fuera de la calzada.

El Concesionario activará, en forma inmediata los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro y protegido.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 35 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

### 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 encenderá las luces de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de Medidas de Contingencias Accidentales (lo exigido por el contrato de Concesión).

### 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. 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 y bermas de la obra concesionada.

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

### 2.6.6 Circulación Peatonal

No se encuentra autorizada la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Concesionada, en atención a lo dispuesto por la normativa y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito

### 2.6.7 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello, como el Área de Servicios Generales o Patio de Estacionamiento en Plaza de Pesaje.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 36 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 2.6.8 Medidas de Seguridad Vial durante los trabajos de Mantenimiento y Reparación de la Ruta.

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes según Manual de Señalización de Tránsito, volumen 5, tales como: conos reflectantes, señales verticales u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, esta deberá ser retirada inmediatamente de acuerdo a lo indicado en el Plan de Gestión de Tráfico.

### 2.6.9 Servicio de Vigilancia de la Ruta

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta, el que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, conos de emergencia, extintores. Este vehículo será manejado por personal con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad vial de la ruta, para adoptar las medidas de restauradoras necesarias en forma oportuna y eficaz. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas las que quedarán registradas en la bitácora de patrullajes.

El Concesionario dispondrá de los recursos necesario para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 horas del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuenta el Concesionario y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 37 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

Así pues, la Sociedad Concesionaria será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con recurrencia de accidentes o puntos críticos y proponer al MOP medidas de seguridad adicionales sobre una base técnica objetiva.

Para estos efectos, las Bases de Licitación del Contrato de Concesión consideran las siguientes condiciones y equipamiento para el vehículo de emergencia:

- a) Un vehículo de patrullaje permanente en la Ruta, encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en las calzadas o berma del camino generando condiciones de riesgo de accidentes. Este vehículo debe ser del tipo furgón o camioneta de doble tracción de, al menos, 1.900 cc o superior, equipado con señalización dinámica y balizas fijas y con los siguientes elementos:
  1. Extintores de potencial certificado 4A 10 BC (mínimo 6 Kg), con su sello de vigencia al día.
  2. Set de Conos reflectantes, señales camineras y balizas o semáforos portátiles.
  3. Implementos para limpieza y despeje de la carretera.
  4. Elementos necesarios para brindar servicio de auxilio a vehículos en panne.

El vehículo señalado, deberá estar pintado de forma tal que se identifique con la Sociedad Concesionaria y deberá disponer de un sistema de comunicación con su base, radio o teléfono.

#### 2.6.10 Del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria implementará y mantendrá operativo un sistema de vigilancia y comunicación, que permita asegurar el cumplimiento del estándar establecido en el Plan de medidas de control de accidentes o contingencias para la etapa de explotación.

Las medidas mínimas consideradas para la ocurrencia de accidentes o contingencias son las señaladas a continuación:

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 38 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

CONTINGENCIAS	ACCIONES
<b>Detenciones de vehículos en la vía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ El Centro de Control dará aviso de alerta a equipo de patrullaje para que se dirija al lugar.</li> <li>➔ El equipo de patrullaje determina la causa de la detención: desperfecto de vehículo, falta de combustible, emergencia médica, vehículo abandonado, otra, reportándola al Centro de Control.</li> <li>➔ De ser relevante el Centro de Control avisa al Inspector Fiscal de lo ocurrido, prosigue con procedimiento y medidas a implementar.</li> <li>➔ De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos.</li> <li>➔ Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda.</li> </ul> <p>Si producto del evento ocurre un accidente en la vía se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para ese riesgo.</p>
<b>Accidentes en el Área de Concesión</b>	<p>Una vez que el Centro de Control detecte o sea informado del accidente, se deberán tomar las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros).</li> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente.</li> <li>➔ Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica.</li> <li>➔ Disponer de equipos y maquinaria para despejar la Ruta en el más breve plazo – una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde.</li> <li>➔ Asegurarse que las compañías de seguros involucradas hayan sido avisadas.</li> </ul>

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 39 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda.</li> <li>➔ De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos.</li> <li>➔ Registrar el accidente en un formulario previamente definido.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Derrame de sustancias peligrosas – Transporte</b>	<p>Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aislar la zona del derrame, debiendo al menos disponer el corte del tráfico en ambos sentidos mientras se determina la gravedad del accidente.</li> <li>➔ Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada.</li> <li>➔ El supervisor de operaciones correspondiente deberá trasladar al lugar del accidente todos los equipos y maquinarias que permitan limpiar el derrame, en forma rápida y segura para los trabajadores y el medio ambiente, una vez que Carabineros lo autorice.</li> <li>➔ Si el derrame ha afectado algún curso o masa de agua, deberá diseñarse un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.</li> </ul>
<b>Derrame de sustancias peligrosas- Almacenamiento</b>	<p>Si el derrame es menor (menos de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aislar y asegurar el lugar del accidente.</li> <li>➔ Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada.</li> <li>➔ Utilizar los elementos de contención de derrames pequeños – tapones - a fin de detener el vertimiento del producto.</li> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Se avisará al supervisor de operaciones, quien determinará las acciones a seguir para limpiar el área afectada.</li> <li>➔ Si existe un derrame hacia algún curso o masa de agua, se deberá diseñar un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.</li> </ul>

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 40 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Se mantendrá un registro –ficha-, indicando la información mínima que permita dimensionar el derrame producido.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán información oficial a la prensa.</li> <li>➔ El supervisor de operaciones comunicará semanalmente a la gerencia del proyecto y al Inspector Fiscal, la estadística de estos derrames.</li> <li>➔ Si el derrame es mayor (igual o más de un tambor) se procederá a:</li> <li>➔ Adoptar las medidas antes señaladas para derrames menores en cuanto procedan, verificando previamente que no se encuentren personas afectadas por el derrame ni trabajadores que hayan estado laborando en el área del accidente.</li> <li>➔ Si hay personas afectadas o trabajadores en la zona, se procederá a utilizar los elementos apropiados para resguardar primero la vida y salud de dichas personas.</li> <li>➔ El supervisor determinará la necesidad de requerir servicios externos para contener el derrame (Bomberos, Carabineros, contratistas, etc.).</li> <li>➔ Registrar el accidente en un formulario previamente definido.</li> </ul>
<b>Incendio en el Área de Concesión</b>	Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y se organizará el equipo previamente entrenado para estos efectos. Adicionalmente se evaluará si es necesario requerir el auxilio de servicios externos de CONAF.
<b>Explosión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Aislar y asegurar el lugar del accidente, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos.</li> <li>➔ Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados.</li> <li>➔ Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano.</li> <li>➔ Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada.</li> </ul>

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 41 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Si producto de la explosión ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Accidentes de trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aislar y asegurar el lugar del accidente.</li> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Dar atención de primeros auxilios en el área del accidente por el personal preparado específicamente para dicho efecto.</li> <li>➔ Si el accidente es grave, se trasladará al herido hasta el centro asistencial más cercano.</li> <li>➔ Dar el aviso correspondiente a la mutualidad respectiva.</li> <li>➔ Registrar el accidente, de acuerdo a lo establecido en el artículo <b>¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</b>, letra n), de las presentes Bases de Licitación.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Corte de Puentes y estructuras a fines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros).</li> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente.</li> <li>➔ Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Eventos naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal.</li> <li>➔ Si hay personas heridas, se procederá a darles atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o</li> </ul>

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 42 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

	<p>consultorio más cercano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada.</li> <li>➔ Si producto del evento ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos.</li> <li>➔ Las oficinas deberán contar con un equipo de generación eléctrica y teléfono satelital o similar, debidamente instalados y operativos que permitan mantener el funcionamiento normal de las instalaciones del Inspector Fiscal en caso de suceder desastres naturales o similares.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Asaltos a Plazas de Peaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Asegurarse que Carabineros haya sido inmediatamente informado.</li> <li>➔ En caso de haber personas heridas, asegurarse que el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya sido informado del asalto.</li> <li>➔ Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano.</li> <li>➔ Se prohibirá el paso a personas no autorizadas por la Sociedad Concesionaria.</li> <li>➔ Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.</li> </ul>
<b>Bloqueos de rutas por terceros dentro del Área de Concesión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar.</li> <li>➔ Aislar y asegurar el lugar del bloqueo, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos de ser necesario.</li> <li>➔ Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados.</li> <li>➔ Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de</li> </ul>

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 43 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

	urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. → Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores propias de la Sociedad Concesionaria. → Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
--	--

## 2.7 DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO

### 2.7.1 Formulario de Reclamos y Sugerencias

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito o por cualquier medio señalados para estos efectos: teléfono, correo electrónico, etc., pudiendo ser escritos personalmente por los usuarios en el formulario existente para estos efectos con la firma del reclamante.

El formulario será foliado y triplicado. El original de este formulario quedará en poder del Concesionario para su posterior respuesta al usuario, respuesta que será enviada con copia a la Inspección Fiscal de la explotación. El concesionario entregará el duplicado al usuario. El triplicado quedara archivado para formar un protocolo con todos los reclamos del mes.

La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

El Sistema de Reclamo y Sugerencias se basa en los siguientes medios: Libro de Reclamo y Sugerencia ubicado en las distintas dependencias, teléfono atención usuario, SOS y página web [www.rutadenahuelbuta.cl](http://www.rutadenahuelbuta.cl)

### 2.7.2 Plazo para Responder Reclamos y Sugerencias

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer y enviar el Concesionario al Usuario. Deberá ser por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles, a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario por correo Certificado, a su domicilio o en su defecto por correo electrónico al email entregado por el usuario, con copia al Sr. Inspector Fiscal de Explotación.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 44 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

### 2.7.3 Sistema de Reclamaciones 5 días

- a) Quejas del Usuario Ante el MOP: En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente, estime que la respuesta dada es insatisfactoria o cualquier motivo que considere necesario puede deducir queja ante el MOP.

La queja, deberá dirigirse por correo certificado al Ministerio de Obras Públicas por medio del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), llamando al 224494000 o dirigiendo carta a: Oficina de Sistema de Información y Atención Ciudadana ubicada en Morandé N°59, Piso N°1, Santiago. Detalle en Anexo A.4

## 3. DEL CONCESIONARIO

### 3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

#### 3.1.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial, es retribución a la que tiene derecho el concesionario. El tipo de peaje que cobrará será por derecho de paso y diferenciando de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en el Contrato de Concesión.

#### 3.1.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los servicios complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios y que hayan sido autorizados por el MOP y publicitadas sus tarifas.

#### 3.1.3 Derecho a Explotación y de Administración de la Obra

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 45 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

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

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

#### 3.1.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo con la legislación vigente.

#### 3.1.6 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje, las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a 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 Servicios Especiales Obligatorios

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

#### 3.2.2 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios

La Sociedad Concesionaria está obligada a velar por la seguridad de los Usuarios durante toda su permanencia en el Área Concesionada, en lo que dice relación con el funcionamiento de medidas tanto a las personas como a los bienes. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos dispuestos a lo largo de la concesión que se especifican en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión y aprobados por el MOP.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad vial de los Usuarios o de las obras, dentro del Área de Concesión, la Sociedad Concesionaria deberá

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 46 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

tomar en forma inmediata las medidas pertinentes para los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o las autoridades/entidades competentes.

Para dar cumplimiento a velar por la seguridad vial de los usuarios, la Sociedad Concesionaria deberá implementar las medidas previstas en el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de medidas de Contingencias.

### 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, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

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

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Control y/o su Call Center.

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en la oficina central, en otros lugares de atención al público que el Concesionario estime conveniente y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

### 3.2.5 **Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario**

El Concesionario está obligado a dar un trato correcto, digno y cortés al usuario. Para ello, cuenta con personal en el Centro de Control de Tráfico y de patrullaje debidamente instruido y capacitado al respecto.

### 3.2.6 **Obligación de Dar Asistencia en Ruta al Usuario**

El Concesionario está obligado a dar Asistencia en Ruta al usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centro de Control de Tráfico.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 47 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 3.2.7 Obligación de Publicar 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 lugares destacados en cada plaza de peaje.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación y por otros medios disponibles de difusión masiva como por ejemplo redes sociales.

### 3.2.8 Obligaciones relacionadas con el uso de TAG y el Cobro Asociado al mismo

- Obligación del Concesionario de permitir a los usuarios utilizar el TAG o transponder entregado en cualquier Concesión o servicio que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro.
- Obligación del Concesionario de emitir, poner a disposición de todos los usuarios y enviar sin costo para aquellos que lo soliciten, a lo menos cada tres meses, un informe automático de cada cuenta. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones, los pagos, etc., en el orden en que ocurrieron.
- El Concesionario se obliga a permitir a los usuarios, sin costo, acceso por medios automáticos a sus cuentas todas las veces que deseen, incluyendo el detalle de cada factura o boleta emitida. El usuario podrá solicitar sin costo en las oficinas del del Concesionario según corresponda, el detalle de cada factura emitida. En caso de solicitarlo nuevamente o solicitar el envío por correspondencia, el Concesionario podrá cargar una comisión de procesamiento y/o envío. Esta comisión sólo servirá para cubrir las actividades de procesamiento y todos los costos relacionados.
- Obligación de establecer los costos máximos por gastos de cobranza en el caso de morosidad dentro del marco de la legislación vigente, en el momento de producirse dicha morosidad. La Sociedad Concesionaria deberá mantener a disposición de los usuarios, en su Oficina Comercial, un detalle de los costos máximos por gastos de cobranza en caso de morosidad.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 48 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 3.2.9 Obligación de dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios. La respuesta se debe materializar dentro de 5 días hábiles posteriores a la fecha del reclamo.

### 3.2.10 Obligación de Restitución de la Circulación Vial

El Concesionario está obligado a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

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

Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad prudente en las zonas de puentes y desniveles. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

En caso de que se deba suspender el tránsito por emergencias en la ruta, 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, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 49 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 3.2.11 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, de acuerdo a las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión

### 3.2.12 Daños a Terceros

El Concesionario será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza imputable a su gestión, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación negligente o culposa, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fuere imputable. Para esto la concesionaria tiene contratado una póliza de seguro por daños a terceros de acuerdo a las Bases de Licitación.

El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos y Sugerencias para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

### 3.2.13 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal

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

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por el Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

### 3.2.14 Pagos del Concesionario al Estado

El concesionario tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en las Bases de Licitación.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 50 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

### 3.2.15 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral

El Concesionario podrá celebrar subcontratos para la explotación de la obra o la Conservación de la misma. No obstante, para el cumplimiento del Contrato de Concesión, el Concesionario será el único responsable ante el Ministerio de Obras Públicas.

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene, seguridad y salud ocupacional.

### 3.3 ORGANIZACIÓN EN EL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación.

La organización administrativa que el Concesionario se ha otorgado para el cumplimiento de sus objetivos se ilustra en el organigrama respectivo que se indica en el Anexo NºA.1.4 Sus unidades funcionales se describen a continuación:

#### 3.3.1 Gerencia General Concesionaria

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

#### 3.3.2 Gerencia de Explotación

Se ocupa de la dirección, gestión, coordinación y control de la explotación de las obras e instalaciones.

#### 3.3.3 Área de Conservación y Mantenimiento y Emergencia

Esta área es la que tiene la función de velar por el fiel cumplimiento de los aspectos técnicos del Contrato de Concesión, tales como la planificación de las obras y actividades necesarias para la mantención en el tiempo de los estándares de servicio, la elaboración periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado más la responsabilidad respecto a las respuestas ante una emergencia.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 51 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 3.3.4 Área de Administración

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal.

### 3.3.5 Gerencia de Finanzas

Esta área es la que tiene la función de administrar los recursos financieros necesarios para el fiel cumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

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

### 3.3.6 Asesoría Jurídica

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

## 3.4 DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFA

### 3.4.1 Localización Pórticos de Cobro y Plazas de Peaje

N°	PLAZA DE PEAJE	UBICACIÓN KM
1	TRONCAL COIHUE	22 + 500
2	TRONCAL RENAICO	37 + 200
3	LATERAL SANTA FE	8 + 920

### 3.4.2 Del Sistema Electrónico de Cobro

Para los efectos de poder hacer uso del sistema electrónico de cobro de peaje de flujo Stop and Go en Ruta Nahuelbuta, el usuario deberá contar con un contrato de arrendamiento de Televía vigente, suscrito con alguna de las Sociedades Concesionarias que formen parte del Sistema Interoperable incluida Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 52 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

El Ministerio de Obras Públicas, para tales efectos, autorizará a la Sociedad Concesionaria para acceder a la información del Registro Nacional de Usuarios de Telepeajes (RNUT).

El sistema de cobro electrónico de tarifas básico que aplicará el Concesionario a los usuarios que transiten por la vía concesionada con un TAG será de pago posterior o post-pago. No obstante, siempre que la tecnología lo permita, la Sociedad Concesionaria o el inspector Fiscal podrán proponer en el futuro otras modalidades de pago, como por ejemplo un mecanismo de pre- pago, tarjeta de débito o crédito, lo cual deberá ser autorizado por el Dirección General de Obras Publicas o la autoridad que lo reemplace, mediante el acto administrativo que corresponda.

El sistema electrónico de tarifas con post-pago deberá ser capaz de registrar el monto de la tarifa adeudada por cada usuario según los puntos de cobro por los cuales éste haya circulado en el período de tiempo convenido.

El período de acumulación de los respectivos cobros por concepto de tarifa será de un mes. Por consiguiente, se deberá enviar por correspondencia al domicilio que se haya indicado por el usuario en el contrato referido en el presente numeral o al correo electrónico identificado por el usuario, de conformidad a la modalidad acordada, una cuenta que contenga la información resumida del correspondiente cobro de tarifas por el uso mensual de la vía y señale el plazo convenido para hacer exigible el pago respectivo. En el caso que el monto a pagar por concepto de tarifas, en un mes cualquiera, sea inferior a 0,15 UTM, el Concesionario no estará obligado a enviar al usuario la cuenta correspondiente a dicho período y podrá acumular la suma adeudada a la cuenta del mes siguiente, sin aplicación de intereses de ningún tipo.

### **3.4.3 Cobros por Morosidad**

El Concesionario deberá llevar el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentren vencidas a 30, 60 y 90 días, de la misma forma, el total adeudado.

El Concesionario podrá realizar la cobranza por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace.

El Concesionario podrá recargar los gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, siempre que se notifique al usuario en el estado de cuenta más próximo u otro medio escrito antes de la aplicación de dicho cobro. En caso de mora o simple retardo, la

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 53 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

cobranza extrajudicial la realizará la Concesionaria directamente o a través de una empresa de cobranza a la cual se le proporcionarán todos los antecedentes necesarios para proceder al cobro de las deudas impagas y los gastos de cobranza. También quedará facultado, en el caso de que algún usuario de TAG incumpla el pago oportuno de la cuenta mensual, en al menos dos oportunidades consecutivas, para dar aviso por carta certificada de la inhabilitación del TAG al moroso, e iniciar el cobro judicial por evasión de pago de peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N°42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas sobre el saldo insoluto. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción o cargo que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de acaecido el hecho.

#### **3.4.4 De la Detección de Vehículos en los Puntos de Cobro.**

El Concesionario instalará en los puntos de cobro cámaras fotográficas, de video o cualquier otro sistema, que le permita detectar el paso de todos los vehículos que utilicen las pistas de telepeaje. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos únicamente podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42º de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, como respaldo en caso de falla del sistema principal.

#### **3.4.5 De la Circulación con el transponder desactivado, defectuoso o en mal estado.**

Si un vehículo es detectado circulando a través de alguna de las pistas electrónicas de cobro instaladas en la concesión con el transponder desactivado, defectuoso o mal instalado, el Concesionario deberá informar del hecho al dueño del vehículo u obligarlo al pago si este fuere distinto de aquél, a través del envío de una carta certificada a su domicilio, señalándose la forma y el plazo en que dicha situación deberá ser regularizada o corregida. En estos casos, el usuario no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas tarifas, durante el tiempo que transcurra entre la fecha de la comunicación a que se ha hecho referencia y la reactivación del equipo.

#### **3.4.6 Reembolso de los usuarios**

Si se produjera un cobro de tarifas superior al permitido, el monto cobrado en exceso deberá ser reembolsado por el Concesionario a quien corresponda, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la detección del hecho. La restitución o reembolso se verificará en dinero efectivo o mediante el abono en la siguiente cuenta de cobro de tarifas, a elección

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 54 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

del usuario, considerando el reajuste que correspondan a contar de la fecha de pago de la respectiva factura.

#### **3.4.7 De la entrega o envío de la cuenta de cobro de tarifas mensual.**

La entrega o envío de la cuenta de cobro de tarifas mensual, no podrá significar un costo para el usuario o dueño del vehículo. Lo anterior, en todo caso, no comprende aquellos cobros que “Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.” pueda realizar a sus usuarios, en el marco de su contrato de concesión, en el evento que ésta última realice la facturación por cuenta y orden de la “Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.”

#### **3.4.8 De los Recibos o Comprobantes de Pago de las correspondientes tarifas a todos los Usuarios.**

El Concesionario entregara recibos o comprobantes de pago de las correspondientes tarifas a todos los usuarios. Dichos documentos podrán ser utilizados como medios de prueba para el control del cumplimiento de los pagos tarifarios a que alude el artículo 42º de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

#### **3.4.9 Usuarios Poco Frecuentes**

Los cobros de las tarifas o peajes se facturarán al propietario del vehículo identificado por la placa patente anotado en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados. El usuario deberá, dentro de 30 días corridos contados desde la fecha de la emisión de la factura, proceder al pago de la misma, o pena de ser infraccionado por circular en un camino público sin un sistema complementario de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la Ley de Tránsito y del cobro de la tarifa o peaje adeudado de conformidad al artículo 42º de La Ley de Concesiones. Para los efectos del artículo 42º, ya citado, las tarifas o peajes adeudados serán los contenidos en el respectivo documento de cobro (denominada también “Tarifa Infractora”), pudiendo la Sociedad Concesionaria demandar uno o varios documentos de cobro, a su elección.

#### **3.4.10 Del Procedimiento de Cobranza**

La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento al procedimiento de cobranza que se describe a continuación, con el fin de ejecutar las acciones de reclamaciones correspondientes a deudas morosas, cuyas transacciones sean originadas en los puntos de cobro electrónico.

1. Cobranza Extrajudicial: Para aquellos casos de documentos de cobro que superen las UF 1.5 de Sociedad Concesionaria, podrá ejercer las acciones de

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 55 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

cobranza extrajudicial. En el caso de requerirse el ejercicio de acciones de cobranza extrajudicial, la Sociedad Concesionaria, deberá realizar todas las actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dicha acción.

2. Cobranza Judicial: La Sociedad Concesionaria ejercerá las acciones de cobranza judicial cuando los importes acumulados de deuda superen las UF 15, y luego de fracasar las acciones de cobranza extrajudicial, la Sociedad Concesionaria también tienen la facultad de iniciar acciones legales por importes inferiores a UF15 cuando así lo considere necesario. En el caso de requerirse el ejercicio de acciones de cobranza judicial, la Sociedad Concesionaria deberá realizar todas las actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dicha acción.

3. Deshabilitación del TAG: La Sociedad Concesionaria deberá proceder a la deshabilitación del TAG en los siguientes casos:
  - a) Cuando habiendo ejercido las acciones judiciales de cobro de que trata el artículo N° 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, el usuario deudor del peaje no haya podido ser notificado de la demanda de cobro judicial en el domicilio registrado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televía o en el domicilio señalado en el registro de Vehículos Motorizados dependiente del Registro Civil.
  - b) Cuando transcurrido 30 días desde la notificación de la sentencia definitiva en el juicio de cobro de peaje, el usuario deudor no pagará el monto a que hubiera sido condenado por el tribunal competente, todo ello de conformidad con el establecido en el Artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Verificada alguna de las situaciones antes señaladas, la Sociedad Concesionaria deberá enviar una notificación escrita al domicilio del usuario deudor, tanto al que consta en el respectivo Convenio de Arrendamiento Televía como el que conste en el Registro de

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 56 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Vehículos Motorizados, informando la deshabilitación del TAG. Transcurridos 20 días desde el envío de la notificación escrita, la Sociedad Concesionaria estará obligada a deshabilitar el TAG con pagos pendientes del usuario del presente Contrato de Concesión.

La notificación escrita se hará mediante carta certificada dirigida al domicilio que el usuario deudor tenga registrado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televisión o en la dirección que este registrada en el Registro de Vehículos Motorizados dependiente del Registro Civil.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho de la Sociedad Concesionaria de deshabilitar el TAG en los términos establecidos en el decreto supremo N°92 letra a) del numeral 6 y de lo estipulado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televisión.

### **3.5 DEL TRÁNSITO**

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

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo con los estándares fijados en el sistema de gestión de tráfico, indicados en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión. No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante los paneles de mensajería variable dispuestos en el contrato

La función del Sistema de Gestión de Tráfico (SGT) es asegurar un tráfico controlado y seguro a lo largo de la vía en toda su extensión.

Para conseguir este objetivo, se realizarán las siguientes funciones principales:

- Cálculo de niveles de servicio.
- Detección automática de incidentes basada en los propios datos de tráfico. Detección de vehículos con exceso de altura si corresponde (galibo).

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 57 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- Información a los usuarios de situaciones especiales (accidentes, cortes de carril, desvíos, etc.).
- Alarmas eléctricas.
- Gestión Mensajería Variable.
- Gestión de señalización
- Gestión de iluminación.
- Sistema de radio.
- Alarmas
- Control de Video.

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 estos.

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

No obstante, en situaciones de fuerza mayor, el Concesionario tendrá derecho a mantener el cobro de peaje y su cuantía.

### **3.5.2 Mantenimiento del Tránsito durante la Ejecución de Obras**

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, Aplicando lo establecido en la Normativa y Procedimientos de Seguridad establecidos y vigentes al momento de la suscripción del contrato, para mantener la seguridad de los usuarios y trabajadores que laboren en el área.

Al objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario establecerá desvíos de tránsito aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos. Los que serán de acuerdo con la normativa vigente del Manual de Señalización de Tránsito, al momento de la ejecución de la actividad.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 58 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

### 3.6 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

#### 3.6.1 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 les corresponde a otras autoridades en las demás materias propias de su competencia.

Ante la ausencia de Carabineros de Chile, el Concesionario podrá adoptar las medidas preventivas necesarias solo para el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso las denuncias pertinentes ante Carabineros.

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.

#### 3.6.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radiotransmisiones.

#### 3.6.3 De los Elementos de Seguridad

- a) Sistema de Teléfonos de Emergencias: Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia dispuestos a través de la vía troncal de la Concesión. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de Tráfico de la Concesión.
- b) Centro de Control de las Concesiones:

Este se ubicará en el Edificio de Control de la Concesión, localizado en el KM 22,7 Ruta 180. En la organización interna de la Concesionaria, el Centro de Control de Tráfico tiene las siguientes funciones:

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 59 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

1. Opera el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Teléfonos S.O.S.).
2. Atención telefónica de emergencias y atención de usuarios. Sistema Analógico o Digital, que permite recibir llamadas desde teléfonos celulares y otros.
3. Control sobre los equipos de vigilancia y asistencia de la ruta concesionada.
4. Estación de radiotransmisores del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
5. Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
6. Entrega de información a los usuarios por medio de señalización tipo mensajería variable.

c) Servicio de Vigilancia de la Ruta: La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta cuyo desempeño se regirá de conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación del contrato concesionado.

#### **3.6.4 Procedimiento Ante Accidentes**

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos, procuran asegurar una respuesta en el mínimo tiempo y la concurrencia de Carabineros, apoyo médico y de bomberos, si la situación lo requiere.

En cuanto a la Coordinación General, está a cargo de un profesional supervisor. Éste vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos. La interacción con los servicios públicos se realizará en base a lo establecido en el Manual de Operaciones conocido como el "Manual ABC", el que forma parte del presente RSO.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada; deberá al menos considerar, las siguientes etapas:

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 60 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

1. Alarmas: Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos de emergencia o teléfonos convencionales, equipos de radio, teléfonos celulares, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de Tráfico de la Concesión, donde el Operador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en la Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
2. Desplazamiento oportuno al sitio del suceso: Este se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz a prestar asistencia a las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
3. Atención de Primeros Auxilios inmediata: La concesionaria presentará los primeros auxilios y coordinará con servicios públicos el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo.
4. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar limitándose a recibir instrucciones de su competencia de parte de los servicios públicos.
5. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

### 3.6.5 Manual de Procedimiento de Emergencia

El Concesionario dispone de Plan de Gestión de Tránsito, el que se ajusta a lo establecido en el Art. 2.6 de las Bases de Licitación del contrato de Concesión. Dicho Plan es parte del presente Reglamento de Servicio de la Obra, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 61 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

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

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como: accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de Medidas de Contingencias Accidentales.

### **3.7 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

#### **3.7.1 Prohibición de Animales Suelos**

El Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona concesionada.

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

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

#### **3.7.3 Transporte de Sustancias Peligrosas**

El concesionario debe ser informado del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tal. A su vez velar, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables, de lo contrario el transporte de dichas sustancias no se encuentra permitido otorgando poder a la Concesionaria a evitar la circulación de este tipo de transporte.

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras en concesión, salvo casos especialmente autorizados. Indicados en el reglamento de transportes de cargas peligrosas DL 298 de 1994 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y previamente informados al Concesionario.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo cargas peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 62 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros. Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

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

#### 3.7.4 Señales

El Concesionario deberá mantener en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los usuarios, de acuerdo con las normas vigentes de la Ley del Tránsito, para señalizaciones camineras, reglamentarias, preventivas e informativas.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, 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.

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

#### 3.7.5 Despeje y limpieza de Área de Trabajos

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, el Concesionario retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisoria, escombros o basuras de cualquier

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 63 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular a entera satisfacción del Inspector Fiscal.

### 3.7.6 Sistema de Patrullaje

De acuerdo con las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, el Concesionario está obligado a establecer 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 servicialidad de la concesión. También, se debe prestar asistencia a los usuarios que así lo requieran, ya sea, por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

La unidad de patrullaje está destinada a realizar labores de vigilancia vial y alerta en terreno, además debe prestar auxilio a los usuarios que así lo requieran.

## 3.8 DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Control de Tráfico, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año. Incluso en caso de cortes de energía total, para lo cual se contará con los equipos de generación eléctrica autónomos de respaldo acordes a las necesidades de funcionamiento.

El Centro de Control de tráfico estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado KM 22,7 Ruta 180 en Coihue, Comuna de Los Ángeles. Región del Bío Bío. El Centro de Control de Transito tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.).
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radio emisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 64 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

- Control integral de la Operación de la Concesión y control sobre los Paneles de Mensajería Variable. (PMV)

En la Oficinas de Centro de Control de Tráfico se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 horas del día, todos los días del año. La dirección y números telefónicos del Centro de Control de Tránsito, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de concesión. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión y/o en los móviles de vigilancia que realizan labores en la ruta.

Así mismo, este Centro de Control dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes.

El Centro de Control contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, debiendo contener la cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño.

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

El Concesionario actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera. Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, como también los del Estado, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

El número dispuesto para el Centro de Control es el siguiente:

- +56 228 693 303

### **3.9 DE LA INFORMACIÓN AL MOP**

#### **3.9.1 Unidad de Control del MOP**

El MOP podrá realizar todos los controles y auditorías que estime convenientes, en todas las obras pertenecientes al contrato de concesión en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software, etc. Para lo cual, el Concesionario deberá dar facilidades

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 65 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

### 3.9.2 Informes

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

Los informes se entregarán en la oportunidad señalada en las Bases de Licitación. Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación del Contrato de Concesión. Estos informes se detallan a continuación:

#### a) Informes de Operaciones

1. Informe Mensual que incluye:
  - Flujo vehicular en horario medido en cada uno de los puntos permanentes de conteo de tránsito, de acuerdo con lo requerido en el contrato de concesión.
  - Atención a los usuarios y el curso que se le ha dado a los reclamos, sugerencias y denuncias realizadas.
  - Accidentes ocurridos, indicando kilometraje, sentido, causa, día y hora.
  - Llamados realizados desde los postes SOS.
  - Flujo medido en las estaciones de conteo o aforadores.
  - Prevención de Riesgos.
2. Informe Trimestral: Información estadística sobre auxilios prestados a los usuarios, de acuerdo con el contrato de concesión; Reclamos de Usuarios; Evaluación y Medidas Adoptadas
3. Informe Semestral: Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos; accidentes diarios, sentido, causas y hora; seguimiento de pavimentos.
4. Informe Anual: Información sobre seguimiento de pavimentos, el cual debe contener el estado de la carpeta de rodado, irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento y estado de las obras de arte y complementarias; de igual manera la situación de puentes.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 66 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

5. La información deberá ser entregada de acuerdo con los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

b) Informes de Gestión Ambiental

En el primer año de operación y durante los primeros quince días de cada trimestre, la Sociedad Concesionaria deberá elaborar un Informe Ambiental que dé cuenta de la eficacia de la implementación del Plan de Manejo Ambiental y Territorial Durante la Explotación, el que será entregado al Inspector Fiscal. Entre el segundo y quinto año de operación la Sociedad Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal Informes Ambientales con una periodicidad de seis meses. A partir del sexto año y hasta dos años antes del término de la concesión, los Informes Ambientales se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año. Los dos últimos años la Sociedad Concesionaria deberá entregar informes con una periodicidad de seis meses. Estos informes deberán incluir:

- Problemas ambientales registrados durante la etapa de explotación y propuestas de solución.
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.

**3.9.3 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. De igual forma, deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

**3.9.4 Programa de Trabajo Anual**

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación. Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

**3.9.5 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 sean

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 67 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

### **3.10 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

#### **3.10.1 Responsabilidad del Concesionario**

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

El Concesionario, de acuerdo con la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

#### **3.10.2 Responsabilidad del Concesionario**

El Concesionario cuenta con Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva.

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión.

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

El Concesionario mantendrá durante todo el periodo de concesión una póliza de seguro por catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesiones.

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

El Concesionario, adoptara todas las medidas necesarias preservar el Medio Ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicios, de acuerdo con el contrato de Concesión.

El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, de toda acción que dañe significativamente el Medio Ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 68 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

El Concesionario, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario instalará recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio, miradores.

Por otro lado, el Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación del Área de servicios generales y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

El Concesionario dará cumplimiento a cabalidad a lo establecido en el Plan de manejo ambiental y territorial, implementando todas las medidas de mitigación, compensación y reparación establecidas en dicho documento, que aplica para las obligaciones ambientales y territoriales emanadas o contenidas en los documentos emitidos por la CONAMA Regional o su sucesora legal, Bases de Licitación u otro documento que sea parte integral del contrato.

### **3.11 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **3.11.1 Estándares de Servicio**

La Sociedad Concesionaria, de acuerdo con el contrato de concesión deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará las siguientes labores:

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

Todas las medidas para mantener un nivel de servicio de la vía concesionada óptimo para el Usuario se encuentran detalladas en el Plan de Conservación Anual, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación del Contrato de Concesión.

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 69 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

- Velocidad de Diseño.
- Velocidad Permitida.
- Carpeta de Rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas Camineras.
- Mantenimiento de Estructuras Viales.
- Obras de Saneamiento.
- Mantenimiento de Instalaciones.

Además de los indicados en el Plan de Gestión Ambiental los cuales se detallan en Anexo A.8.

#### **4. DEL ESTADO**

##### **4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN**

###### **4.1.1 Inspector Fiscal**

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

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 70 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 4.1.2 Fiscalización del Contrato de Concesión.

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos. Entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la Explotación:

1. Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante el período de explotación.
2. Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión.
3. Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar el Concesionario.
4. Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras.
5. Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos especiales.
6. Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado por el Inspector Fiscal.
7. Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras.
8. Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las Bases Técnicas de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
9. Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra.
10. Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario.
11. Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión.
12. Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación.
13. Proponer la aplicación de multas.
14. Calcular e informar mensualmente a la Sociedad Concesionaria, por medio de anotación en el libro de obra correspondiente, el monto "VPI" actualizado, según se describe en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
15. Verificar y exigir el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.
16. Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato.
17. Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, la entrega de terrenos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación.
18. Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones a los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación del Contrato de Concesión

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 71 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

requieran su aprobación. No obstante, la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas.

19. Mantener un registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del DS N° 956 de 1997 Reglamento de la Ley de Concesiones.
20. Enviar mensualmente un informe al DGOP en que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión.
21. Realizar los controles establecidos en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
22. Llevar el Libro de Obras correspondiente;
23. Cualesquiera otros alcances establecidos en las Bases de Licitación.

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

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

El Director General de Obras Públicas tendrá todas las facultades y atribuciones que conforme al ordenamiento jurídico le correspondan, teniendo, a lo menos, las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Recomendar al Ministro de Obras Públicas las autorizaciones que correspondan, según las solicitudes planteadas por la Sociedad Concesionaria.
- b) Otorgar a la Sociedad Concesionaria autorización expresa para la modificación de los estatutos de la sociedad, para enajenar y gravar bienes y derechos, según lo establecido en el artículo 15º del DS MOP N°900 de 1996 y para otros actos que puedan establecer las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- c) Proponer al Ministerio de Obras Públicas las modificaciones al contrato que sean necesarias por razones de interés público, conforme al inciso primero del

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 72 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

artículo 19º del DS MOP N° 900 de 1996, así como las indemnizaciones o compensaciones que procedan en caso de perjuicio.

- d) Proponer al Ministerio de Obras Públicas la aceptación o rechazo de la revisión del sistema tarifario, de su fórmula de ajuste o del plazo de concesión por causas sobrevinientes que así lo justifiquen. Proponer al Ministerio de Obras Públicas los convenios a que se refiere el artículo 20º del DS MOP N° 900 de 1996.
- e) Autorizar la puesta en servicio de la obra, provisorio y definitivo.
- f) Poner término a la Puesta en Servicio Provisoria, cuando procediere.
- g) Informar acerca de las controversias que hayan sido sometidas a la Comisión Conciliadora a los acreedores que lo soliciten y que tengan constituida a su favor la prenda especial de obra pública.
- h) En general, tendrá todas las facultades y atribuciones que le correspondan como parte del contrato de concesión.

## **4.2 CONTROL DE CONTRATO**

### **4.2.1 Obligaciones del Inspector Fiscal**

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.

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

La Inspección Fiscal solicitará los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones, con motivo de la ejecución de los

	Título:  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 73 de 85
Elaboró:  Pedro Ruiz	Revisó:  Luis Mercado	Aprobó:  Rodrigo Vidaurre

servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

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

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

#### 4.2.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo

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

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

#### 4.2.4 Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas

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

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

El Concesionario, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que correspondan, todo cambio o modificación de tarifas. El valor de las tarifas se reajustará a partir del 1º de Enero de cada año de explotación.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 74 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 4.2.5 Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato

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

#### 4.2.6 Cumplimiento de Entrega de Información

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

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

Si la información recepcionada contuviese errores de cierta magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación del Contrato de Concesión.

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

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

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

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 75 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### 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, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión a través de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

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

#### 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 a la Sociedad Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable.

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

El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación.

## 5. ANEXOS

### A.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

#### A.1.1 Información de la Sociedad Concesionaria

Razón social : Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.  
Giro : Concesión de Obra Pública

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 76 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

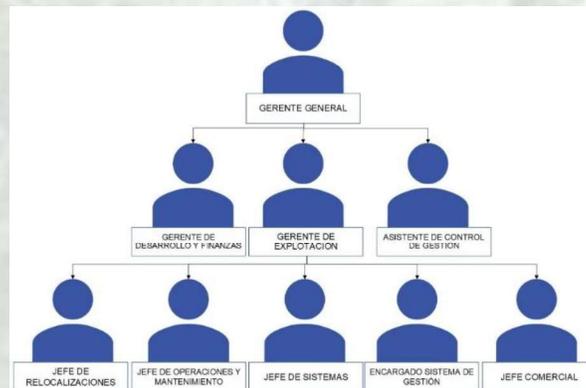
### A.1.2 Antecedentes

Rut : 76.882.345-6  
Domicilio : KM 22.7 Ruta 180, Comuna de los Ángeles, Región del Bío Bío  
Teléfono : +56 600 6560 003  
Correo : contacto@rutanahuelbuta.cl  
Objeto : Ejecución, construcción y explotación de la Obra Pública Fiscal.  
Duración : Plazo de la concesión, 35 años.  
Decreto MOP : N° 144 del 11 de diciembre de 2017.

### A.1.3 Representante Legal

Nombre : Alfredo Carvajal Molinare  
Rut : 11.631.055-4  
Profesión : Ingeniero Civil  
Domicilio : KM 22.7 Ruta 180, Comuna de los Ángeles, Región del Bío Bío.  
Teléfono : +56 600 6560 003  
Correo : contacto@rutanahuelbuta.cl

### A.1.4 Organigrama del Concesionario



	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 77 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

## A.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

### A.2.1 Ubicación

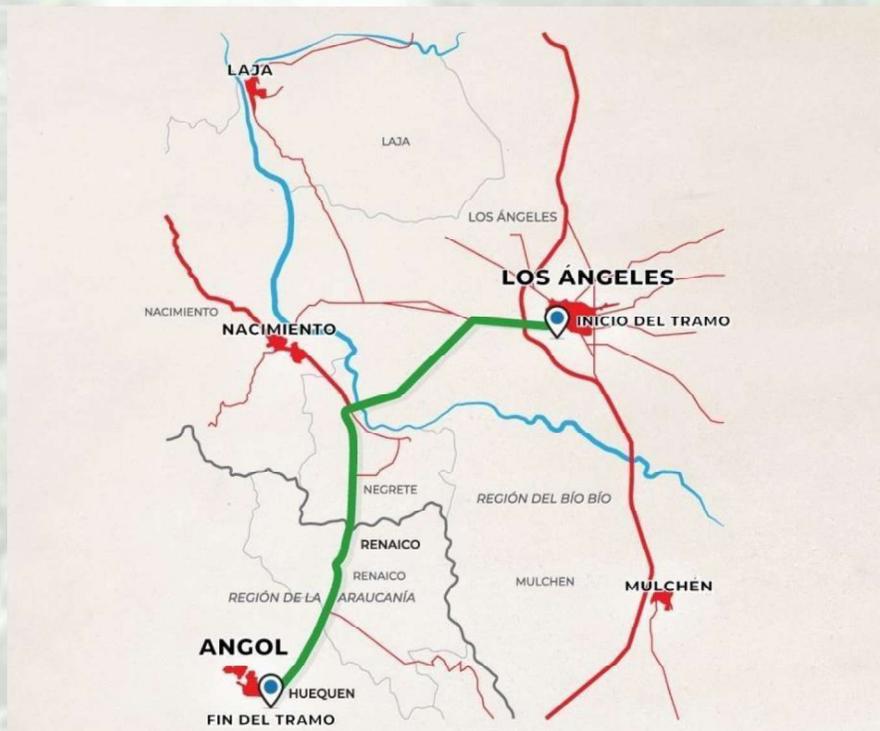
Desde la Ruta 5 hasta el sector denominado Huequén perteneciente a la comuna de Angol.

### A.2.2 Comunas que atraviesa

El proyecto se emplaza en las Regiones VIII del Bío Bío y IX de la Araucanía, desarrollando su trazado a través de las comunas de Los Ángeles y Negrete, en la Provincia del Bío Bío; Renaico y Angol, en la Provincia de Malleco, Región de La Araucanía.

El proyecto plantea realizar, en términos generales, el mejoramiento y la ampliación a doble calzada de la Ruta 180 en el tramo comprendido entre Avenida Camilo Henríquez en la ciudad de Los Ángeles (Dm 0) y Avenida Bernardo O'Higgins en la localidad de Huequén, comuna de Angol (Dm 55.020), en una longitud aproximada de 55 km.

### A.2.3 Plano con su localización geográfica



	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 78 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

#### A.2.4 Nombre de la Concesión

Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A.

#### A.2.5 Descripción de los Servicios tanto Básicos como Complementarios que presta la Obra.

La concesión cuenta con los siguientes Servicios Obligatorios y Complementarios, de conformidad a lo exigido en el numeral 1.10.9 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

##### a) Servicios Especiales y Obligatorios

- Vehículo de Emergencia: La Sociedad Concesionaria mantendrá en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, un vehículo de patrullaje que permitirá inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión.
- Grúas: La Sociedad Concesionaria mantendrá en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, dos grúas que permitirá apoyar en emergencias que se necesiten
- Teléfonos de Emergencia: Se instalarán citófonos de emergencia en modalidad de pares. A cada lado de la vía, correctamente señalados, cuyo uso será gratuito. Estos postes SOS, estarán conectados al Centro de Control de Tránsito ubicado en KM 22,7 Ruta 180.

##### b) Servicios Complementarios

- Una Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias

Estas áreas se podrán complementar con estaciones de servicio de combustible, por parte de un distribuidor autorizado, estacionamiento, restaurante con comida envasada, zona de recreación infantil u otras. Esta área estará habilitada las 24 horas del día.

- Dos Miradores

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 79 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

Cada mirador deberá tener una superficie destinada a estacionamientos con capacidad para cinco automóviles, pavimento estabilizado, maicillo o granular fino, que contemple como mínimo áreas de paisajismo, circuitos peatonales, un área cubierta y protegida del sol y el viento, servicios informativos de toponimia del lugar y binoculares, elementos de protección para la seguridad de los usuarios, escaños, basureros, mesas, iluminación y servicios higiénicos separados para hombres y mujeres que contemplen agua potable, lavamanos, urinario, WC. Debe contar con quince estacionamientos para bicicletas, además podrá incluir otros elementos recreativos que permitan a los usuarios darle mayor utilidad al mirador. Los horarios de funcionamiento estarán definidos según la temporada, si es invernal o estival.

HORARIO DE SERVICIO MIRADORES	
Horario Invernal	08:00 a 18:00 Hrs
Horario Estival	08:00 a 20:00 Hrs

### A.3 INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfono : +56 600 6560 003  
Dirección Postal : KM 22,7 Ruta 180, Comuna de Los Ángeles.  
Localización de : KM 22,7 Ruta 180, Comuna de Los Ángeles. Región  
Oficinas en Ruta del Bío Bío.

### A.4 DIRECCIÓN DONDE RECLAMAR ANTE EL MOP

Las quejas al MOP, deberán ser dirigidas por correo certificado a: Sistema de Información y Atención Ciudadana.

Dirección : Morandé N°59, Piso 1.  
Comuna : Santiago  
Ciudad : Santiago

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 80 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

## A.5 DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

Se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores de servicio contemplados en el Contrato de Concesión.

1. Velocidad de Diseño: La velocidad de diseño de la vía es de 100 Km/h y 120 Km/h. Los enlaces tienen velocidades de diseño de 40 km/h en lazos y 50 km/h en ramales.
2. Velocidad Permitida: La velocidad máxima permitida será la establecida por la Normativa Vigente en cada momento, condicionada a las restricciones del diseño geométrico de la obra vial.
3. Carpeta de Rodado: Estado de carpeta de rodado, indicando rugosidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento, etc. según las exigencias indicadas en las presentes Bases de Licitación.
4. Bermas: No se permitirán baches abiertos, ni descensos mayores.
5. Señalización: Se mantendrán los niveles de retroflexión proyectados.
6. Iluminación: Se encuentran iluminados todos los enlaces, pasarelas, plazas de peaje, pesaje y pórticos a lo largo del tramo.
7. Cercos: La concesión va cercada en su totalidad en ambos márgenes en el límite de la faja fiscal, el cerco está constituido por postes de madera y siete hebras de púas, según el manual de carreteras Volumen IV. Las características técnicas del cerco corresponderán a lo indicado en los manuales correspondientes y/o las modificaciones realizadas y aprobadas en el marco del contrato de concesión.
8. Paisajismo: La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un proyecto de paisajismo en todos los enlaces con conexión a la vía concesionada indicadas en las Bases de licitación del Contrato de Concesión.
9. Limpieza: La Sociedad Concesionaria deberá mantener las áreas verdes contenidas en los proyectos paisajísticos implementados en el contrato, todos en óptimas condiciones de calidad, limpieza y belleza escénica paisajística.

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 81 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

10. Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento: La Sociedad Concesionaria deberá mantener y ejecutar todas las obras necesarias para dar continuidad a los sistemas de saneamiento existentes y dará todas las facilidades para la construcción, en el futuro, a obras de este tipo que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Obras Públicas. Además, se mantendrá en óptimas condiciones de limpieza, para el libre escurrimiento de las aguas.
11. Demarcación: Mantención de elementos de seguridad, señalización y demarcación en el Área de Concesión, de acuerdo con las presentes Bases de Licitación.
12. Defensas Camineras: Los criterios para proyectar las defensas camineras deberán cumplir con el Manual de Carreteras Vol. 4 y 5 y la norma NCH 2032.
13. Estabilidad de Taludes de corte y terraplenes: La Sociedad Concesionaria deberá mantener las características de los cortes y taludes de acuerdo con los proyectos de ingeniería aprobados
14. Mantenimiento de Estructuras Viales: La Sociedad Concesionaria deberá mantener las características de las estructuras viales de acuerdo con los proyectos de ingeniería aprobados.

#### **A.6 UBICACIÓN DE LOS POSTES SOS**

SUBSECTOR	LADO	POSTE SOS	KM
A1	IZQUIERDO	1	1.633
A2	DERECHO	2	1.679
A2	IZQUIERDO	3	4.713
A2	DERECHO	4	4.756
A2	IZQUIERDO	5	7.401
A2	DERECHO	6	7.446
A2	IZQUIERDO	7	9.781
A2	DERECHO	8	9.825
A2	IZQUIERDO	9	12.325
A2	DERECHO	10	12.325
A2	IZQUIERDO	11	12.325
A2	DERECHO	12	14.755

	<b>Título:</b>  <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 82 de 85
<b>Elaboró:</b>  Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b>  Luis Mercado	<b>Aprobó:</b>  Rodrigo Vidaurre

A2	IZQUIERDO	13	17.3
A2	DERECHO	14	18.345
A2	IZQUIERDO	15	18.901
A2	DERECHO	16	18.946
A2	IZQUIERDO	17	21.469
A2	DERECHO	18	21.513
A3	IZQUIERDO	19	24.847
A3	DERECHO	20	24.886
B4	IZQUIERDO	21	28.927
B4	DERECHO	22	28.971
B4	IZQUIERDO	23	30.851
B4	DERECHO	24	31.086
B4	IZQUIERDO	25	32.572
B4	DERECHO	26	33.615
B4	IZQUIERDO	27	35.807
B4	DERECHO	28	35.831
B5	IZQUIERDO	29	38.652
B5	DERECHO	30	38.676
B5	IZQUIERDO	31	41.062
B5	DERECHO	32	41.086
B5	IZQUIERDO	33	43.029
B5	DERECHO	34	43.074
B5	IZQUIERDO	35	45.911
B5	DERECHO	36	45.951
B5	IZQUIERDO	37	48.42
B5	DERECHO	38	48.446
B5	IZQUIERDO	39	50.781
B5	DERECHO	40	50.806
B5	IZQUIERDO	41	53.182
B5	DERECHO	42	53.206

	<b>Título:</b> <b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 83 de 85
<b>Elaboró:</b> Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b> Luis Mercado	<b>Aprobó:</b> Rodrigo Vidaurre

## FORMULARIO DE RECLAMOS

	<b>SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA NAHUEL BUTA S.A.</b> H				
CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS		FECHA <input type="text"/>			
TIPO DE COMUNICADO: CONSULTA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/>					
<b>IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO</b>					
RUT	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
<b>DOMICILIO PARTICULAR DEL USUARIO</b>					
Calle	N°	Depto.	Comuna	Ciudad	Región
Teléfono Contacto		Correo electrónico			
<b>DATOS DEL VEHÍCULO (en caso que corresponda)</b>					
Tipo de vehículo		Marca	Modelo	Patente	
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					
<b>USO EXCLUSIVO DEL CONCESIONARIO</b>					
RUT	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
Cargo:					
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					
TIPO DE COMUNICADO: VERBAL <input type="checkbox"/> CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/> TELEFÓNICA <input type="checkbox"/>					
La respuesta a consultas y reclamos cuenta con un plazo máximo de 5 días.					
CODIGO DE IDENTIFICACIÓN <input type="text"/>					
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					
<input type="text"/> FIRMA USUARIO			<input type="text"/> FIRMA FUNCIONARIO		

	Título:	REGlamento de Servicio de la Obra	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 84 de 85
	Elaboró: Pedro Ruiz	Revisó: Luis Mercado	Aprobó: Rodrigo Vidaurre

## A.8 FICHA ASISTENCIA EN RUTA

		<b>FICHA DE ASISTENCIA EN RUTA</b> SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA NAHUEL BUTA S.A. INSPECCIÓN DE PROCESO EN ATENCIÓN DE USUARIOS Y ACCIDENTES			
PK:	Calzada:	Pista:	Atención N°:		
Enlace:		Móvil N°:			
Ubicación del móvil al recibir la orden de atención:					
FECHA Y HORA DE INICIO:			CUMPLIMIENTO		
FECHA Y HORA DE TÉRMINO:			C	NC	NCT
Recolección de datos asociados a la ayuda - Al detectar necesidad de atención presta ayuda correspondiente comunicándola a Centro de Control. - Realiza coordinación de recursos necesarios.					
Señalización de Área realizada					
Presta ayuda necesaria a accidentados y a los usuarios para control y mantención de tráfico De presentarse alguna autoridad: Se pondrá a su disposición para prestar la ayuda correspondiente. De no estar presente autoridad: Señalizará el área según reglamentación y limitaciones de circulación facilitando el mismo. Atendidas las ayudas: Equipo procede a dejar carretera en condiciones normales de circulación					
SUPERVISOR					
Nombre:			Firma:		
DATOS DE LOS VEHÍCULOS INVOLUCRADOS					
N°	Marca	Tipo de Vehículo y Color	Modelo	Patente 1	Patente 2
DATOS DE LOS USUARIOS					
N°	Nombre Completo	Dirección Completa	Rut	Edad	Fono
DATOS DE ATENCIÓN Y RECURSOS UTILIZADOS					
Tipo de asistencia		Operaciones		Equipos	
Neumático		Señalización		Grúa	Conos
Combustible		Préstamo Herramienta		Patrulla	Señales
Mecánica		Facilita agua		Ambulancia	Petróleo
Información		Traslada a		Vehículo rescate	Bencina
Médica		Remolca		Otros	Soga
Accidente		Facilita combustible			Fusibles
CONDICIONES Y CAUSAS					
Condición calzada		Estado Atmosférico		Luminosidad	
DAÑOS A INFRAESTRUCTURA VIAL Y OBSERVACIONES VARIAS					
PERSONAL EXTERNO					
	Patente	Procedencia	Personal a Cargo	Traslado	
Carabineros					
Bomberos					
Ambulancia					

	<b>Título:</b> <b>REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	REG-OP-01 Revisión: C Fecha: 19 de Junio 2025 Página: 85 de 85
<b>Elaboró:</b> Pedro Ruiz	<b>Revisó:</b> Luis Mercado	<b>Aprobó:</b> Rodrigo Vidaurre

Son parte integrante de este Reglamento, los siguientes documentos:

- ☑ Plan de Gestión Ambiental
- ☑ Plan de Gestión de Tráfico
- ☑ Plan de Prevención de Riesgos de Accidentes.
- ☑ Plan de Medidas de Contingencias Accidentales.
- ☑ Plan de Conservación Integral
- ☑ Plan de Trabajo Anual
- ☑ Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad
- ☑ Plan de Conservación de las Obras.
- ☑ Plan de Prevención de Riesgos
- ☑ Plan de Manejo Ambiental.
- ☑ Plan de Medidas de Contingencias y Accidentes.