

# **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

NOMECLATURA :	5
CAPÍTULO I: GENERALIDADES.....	6
1.1    DEFINICIONES.....	6
1.2    DE LA CONCESIÓN.....	14
1.2.1    De los Convenios Mandato .....	14
1.2.2    Proceso de Licitación .....	14
1.2.3    Adjudicación de la Concesión.....	14
1.2.4    De la Concesionaria .....	15
1.2.5    Del Area Concesionada.....	16
1.3    DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	17
1.4    DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA .....	19
1.4.1    Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra.....	19
1.4.2    Destinatario.....	20
1.4.3    Ambito de Aplicación.....	20
1.4.4    Modificaciones al Reglamento.....	21
1.4.5    Vigencia.....	21
1.4.6    Localización y Publicidad del Reglamento .....	22
1.4.7    Del Marco Jurídico.....	22
CAPÍTULO II: DEL USUARIO .....	24
2.1    DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	24
2.1.1    Derecho del Servicio de Seguridad y Control .....	24
2.1.2    Derecho a Señalización de Mantenimiento .....	24
2.1.3    Derecho a calidad de servicio.....	24
2.1.4    Derecho de usuarios por daños .....	25
2.1.5    Derecho a información.....	26
2.1.6    Derecho a trato cortés.....	26
2.1.7    Derecho a respuesta .....	26
2.1.8    Derecho a reclamos .....	26
2.1.9    Derecho a sugerencias .....	26
2.1.10    Derecho a indemnización por daños a consecuencia de hechos .....	27
2.2    OBLIGACIONES DEL USUARIO .....	28
2.2.1    Obligación de pago de servicios complementarios.....	28
2.2.2    Obligación de respeto de la normativa vigente.....	28
2.2.3    Obligación a obedecer instrucciones.....	28
2.2.4    Obligación de debido cuidado .....	28
2.2.5    Obligación de pago de daños al Concesionario .....	29
2.3    DE LA ATENCIÓN E INFORMACION AL USUARIO .....	30
2.3.1    Canales de Atención .....	30

2.3.2	Procedimientos para solicitar información .....	30
2.3.3	Información que puede solicitar el Usuario .....	31
2.3.4	Procedimiento para solicitar asistencia ante incidentes ocurridos en los andenes o refugios.....	31
2.3.5	Servicios Básicos.....	32
2.3.6	Servicios Complementarios .....	32
2.4	DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS .....	34
2.4.1	De los libros .....	34
2.4.2	Plazos para responder reclamos y sugerencias.....	35
2.4.3	Quejas del usuario ante el MOP .....	35
CAPÍTULO III: DE LA CONCESIONARIA.....		36
3.1	ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	36
3.2	OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA .....	38
3.2.1	Obligación de prestar los servicios básicos.....	38
3.2.2	Obligación de velar por la seguridad de los usuarios .....	38
3.2.3	Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos .....	38
3.2.4	Obligación de proporcionar información a los usuarios.....	39
3.2.5	Obligación de dar un trato deferente al usuario.....	39
3.2.6	Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencia de los usuarios.....	39
3.2.7	Obligación de restitución de la circulación peatonal .....	40
3.2.8	Obligación de mantenimiento y conservación.....	41
3.2.9	Daños a terceros.....	41
3.2.10	Cumplimiento de las instrucciones de la Inspección Fiscal.....	41
3.2.11	Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral .....	42
3.3	DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	43
3.3.1	Derecho a cobrar por servicios complementarios .....	43
3.3.2	Derecho de explotación y administración de las Estaciones.....	43
3.3.3	Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios.....	43
3.3.4	Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a las Estaciones y sus instalaciones .....	43
3.3.5	Derecho a alterar temporalmente la prestación del servicio.....	44
3.4	RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS.....	45
3.4.1	Responsabilidad de la Concesionaria .....	45
3.4.2	Seguro de Responsabilidad Civil por daños a terceros.....	45
3.4.3	Seguros por Catástrofe.....	45
3.4.4	Responsabilidad de preservación del medio ambiente .....	45
3.5	DE LA INFORMACION AL MOP .....	47
3.5.1	Informes.....	47
3.5.2	Plan de Trabajo Anual.....	47
3.5.3	Programa Anual de Conservación .....	47
3.5.4	Accesibilidad a información disponible.....	47
3.5.5	Acceso a material de ensayos y calidad.....	48
CAPÍTULO IV: DE LA INSPECCION FISCAL .....		49
4.1	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN.....	49
4.2	CONTROL DE CONTRATO DE CONCESIÓN.....	50
4.2.1.	Obligaciones del Inspector Fiscal. ....	50

4.2.2	Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra.....	52
4.2.3	Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual.....	52
4.2.4	Cumplimiento de Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato de Concesión.....	52
4.2.5	Cumplimiento de entrega de información .....	53
4.2.6	Proposición de Aplicación de Multas .....	53
4.2.7	Disposición Final .....	53
CAPÍTULO V: SEGURIDAD, PREVENCION Y MANEJO AMBIENTAL .....		54
5.1	MEDIDAS DE PREVENCION DE RIESGOS .....	54
5.1.1	Medidas de prevención de accidentes durante los trabajos de mantención y conservación.....	54
5.1.2	Medidas de prevención de incendios durante los trabajos de mantención y conservación.....	55
5.1.3	Medidas de prevención en caso de eventos naturales. ....	55
5.2	MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS .....	57
5.2.1	Medidas de control ante accidentes. ....	57
5.2.2	Medidas de control ante incendio. ....	57
5.2.3	Medidas de control ante derrame de sustancias peligrosas. ....	58
5.3	MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL DURANTE LA EXPLOTACION .....	60
5.4	DE LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS .....	61
5.4.1	Prohibición de actividades ajenas al objeto de las Estaciones de Transbordo .....	61
5.4.2	Señalización, Elementos de Seguridad y Demarcación.....	61
5.4.3	Despeje y limpieza del área de trabajo .....	62
5.5	DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS .....	63
5.5.1	Autoridad Competente .....	63
5.5.2	Procedimiento ante Incidentes o Accidentes .....	63
5.5.3	Mecanismos de Seguridad.....	65
5.6	DE LA UNIDAD CONTROL DE CAMARAS.....	67
5.7	REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD.....	68
CAPÍTULO VI: MANUAL DE OPERACION .....		69
6.1	OBJETIVO .....	69
6.2	DETALLE CIRCULACIÓN PEATONAL EN PARADEROS.....	70
6.3	FUNCIONAMIENTO DE LAS ESTACIONES.....	71
CAPÍTULO VII: PROGRAMA DE MANTENCION DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO .....		90
7.1	MANTENCION RUTINARIA .....	90
7.2	MANTENCION PERIODICA .....	92
7.3	DOTACION MINIMA DE PERSONAL DE MANTENIMIENTO .....	93
CAPÍTULO VIII: PLAN DE ASEO .....		95
8.1	PLAN DE ASEO .....	95
8.2	FRECUENCIA Y HORARIOS DEL PROGRAMA DE ASEO DIARIO.....	96
CAPÍTULO IX: CALIDAD Y GESTION DE LOS SERVICIOS .....		98
9.1	NIVELES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO.....	98
9.1.1	Pavimento de Andenes.....	98

9.1.2	Iluminación.....	98
9.1.3	Sistema de Drenaje y Saneamiento .....	98
9.1.4	Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación.....	99
9.1.5	Conservación de Estructuras.....	99
9.2	MANTENCION DE NIVELES DE SERVICIO .....	99
9.3	PLAN DE CONTROL DIARIO PARA LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DE CADA ANDÉN Y REFUGIO.....	101
9.4	MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTION.....	102

## **ANEXOS**

- ANEXO Nº 1 : DETALLE DE ESTACIONES CON PLANO DE UBICACIÓN**
- ANEXO Nº 2 : CIRCULACION PEATONAL EN PARADEROS**
- ANEXO Nº 3 : FUNCIONAMIENTO DE ESTACIONES DE TRANSBORDO**
- ANEXO Nº 4 : PROGRAMA DE GESTION SUSTENTABLE**
- ANEXO Nº 5 : PROGRAMA DE CONSERVACION DE LAS OBRAS**
- ANEXO Nº 6 : PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL**

# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

## **NOMECLATURA :**

1. **MOP.** Ministerio de Obras Públicas
2. **DGOP.** Dirección General de Obras Públicas.
3. **MINVU.** Ministerio de Vivienda y Urbanismo
4. **MINTRATEL.** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
5. **SERVIU.** Servicio de Vivienda y Urbanización
6. **AFT.** Administrador Financiero de Transantiago
7. **BALI.** Bases Administrativas de la Licitación.
8. **RSO.** Reglamento de Servicio de la Obra.
9. **ETT.** Estaciones de Transbordo para Transantiago.
10. **CGTT.** Coordinación General de Transporte de Santiago
11. **IMS.** Ilustre Municipalidad de Santiago.
12. **PRMS.** Plan Regulador Metropolitano de Santiago.
13. **PTUS.** Plan de Transporte Urbano de Santiago.
14. **SECTRA.** Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte.
15. **SEREMITT.** Secretaria Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones.
16. **UOCT.** Unidad Operativa de Control de Tránsito
17. **CONCESIONARIA** Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A.

# **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

## **CAPÍTULO I: GENERALIDADES**

### **1.1 DEFINICIONES**

Para la correcta interpretación del presente Reglamento, los términos que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica.

- 1) **Administrador Financiero Transantiago (AFT):** Persona jurídica que prestará los servicios especificados en su contrato, regulados por las “Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte de Pasajeros de Santiago y sus Anexos”, aprobados por Resolución N° 15 de 2004 y modificadas resoluciones N° 24, 29 y 36 de 2005, todas del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- 2) **Andén:** Espacio de terreno sobre la acera, destinado a que los pasajeros esperen la llegada de un bus, con una altura conveniente para que los viajeros suban o bajen de los buses cómodamente.
- 3) **Año Calendario:** Período de 12 meses que se inicia el 1º de Enero y termina el día 31 de Diciembre.
- 4) **Area de Concesión en la Etapa de Construcción:** El 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. El área de concesión corresponderá a la superficie de la faja vial entre las líneas de cierre, incluyendo el pavimento de las calzadas, soleras, aceras y veredas peatonales, bandejes laterales y medianas, comprendiendo hasta el área de influencia directa de las obras definidas en los proyectos de cada Estación de Transbordo, empalmado con la vialidad existente. Dentro de dicha área y durante esta etapa, el Concesionario deberá mantener y conservar todas las obras construidas por éste.
- 5) **Area de Concesión en la Etapa de Explotación:** El Area de Concesión, dentro de la cual la Sociedad Concesionaria deberá prestar los servicios de mantención y conservación de las obras, corresponderá al área conformada por los andenes y refugios de las Estaciones de Transbordo, sean éstas las construidas por el Concesionario o por el SERVIU.
- 6) **Area de Servicios Complementarios:** El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el contrato de concesión. Dichos servicios podrán ser instalados en bienes nacionales de uso público, terrenos

fiscales o en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria.

- 7) **Bali:** Bases de Licitación.
- 8) **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el DGOP.
- 9) **Centro de Atención al Usuario:** Corresponde al lugar físico, situado en las oficinas de la Concesionaria, donde se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y sugerencias que realizan los usuarios.
- 10) **Unidad Control de Cámaras:** Corresponde al lugar físico desde el cual se controla la cámara instalada en las distintas Estaciones de Transbordo construidas por la Concesionaria.
- 11) **CONAMA:** Comisión Nacional del Medio Ambiente; servicio público descentralizado creado por la Ley N° 19.300 de 1994, sobre bases Generales del medio Ambiente. Para efectos del presente Reglamento, la expresión CONAMA RM se referirá a las oficinas del Director Regional de la CONAMA de la Región Metropolitana, ante quien deberán presentarse todos los documentos referentes al(los) Estudio(s) o Declaración(es) de Impacto Ambiental y/o sus actividades, según corresponda.
- 12) **Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario o el SERVIU en el área de Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales del área de concesión, según corresponda.
- 13) **Contaminación:** Según lo establecido en el artículo 2° letra c) de la Ley N° 19.300, se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.
- 14) **Contaminante:** Según lo establecido en el artículo 2° letra c) de la Ley N° 19.300, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la mantenimiento del patrimonio ambiental.
- 15) **Contrato de Concesión de Obra Pública:** Contrato 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 el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de Ley de Concesiones; las Bases de Licitación 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 Supremo MOP N° 54 de 26 de enero de 2006.

- 16) **Coordinación General de Transporte de Santiago:** Organismo creado mediante Resolución Exenta N° 479 de fecha 16 de mayo de 2002, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que tiene por objeto, entre otros, proponer a las Autoridades Superiores del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones los planes, programas y normas de competencia del Ministerio del ramo en materia de tránsito por calles y caminos y de más vías públicas o privadas abiertas al uso público, que se efectúe en la ciudad de Santiago, para la ejecución o cumplimiento del Plan de Transporte Urbano de Santiago (PTUS).
- 17) **COREMA:** Comisión Regional del Medio Ambiente de la región correspondiente, la cual emitirá, a quien corresponda, la Resolución de Calificación Ambiental del Estudio de Impacto Ambiental o Declaración de Impacto Ambiental, que requiera el proyecto y/o sus actividades, según proceda.
- 18) **Declaración de Impacto Ambiental (DIA):** Según lo establecido en el artículo 2° letra f) de la Ley N° 19.300 de 1994, es el documento descriptivo de una actividad o proyecto que se pretende realizar, o de las modificaciones que se le introducirán, otorgado bajo juramento por el respectivo titular, cuyo contenido permite al organismo competente evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes.
- 19) **Desarrollo Sustentable:** El proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.
- 20) **Destrucción de la Obra:** Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra substancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.
- 21) **Documentos de Cobro:** Son aquellos Documentos emitidos por la Sociedad Concesionaria donde se identifica el destinatario y el monto a cobrar por concepto de tener disponible la infraestructura para el uso de los Servicios de Transantiago.
- 22) **DGOP:** Director General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda.
- 23) **Días:** Días corridos.



- 24) **Estaciones de Transbordo:** Sistema integrado de andenes emplazados en la vía pública, que incluirán las facilidades peatonales necesarias para hacer más expedito y seguro el desplazamiento de los peatones. Estas están destinadas a permitir el intercambio de pasajeros provenientes de las distintas líneas de buses y otros modos de transporte.
- 25) **Estudio de Impacto Ambiental (EIA):** Según lo establecido en el artículo 2º letra i) de la Ley N° 19.300 de 1994, es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.
- 26) **Evaluación de Impacto Ambiental:** Es el procedimiento, a cargo de la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) o de la COREMA correspondiente, en su caso, que, basándose en un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.
- 27) **Explotación:** Se entenderá por explotación de la obra los siguientes conceptos: 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 que se convengan en el Contrato de Concesión y el correspondiente cobro por la prestación de los servicios que corresponda.
- 28) **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Lo dispuesto en el artículo 45º del Código Civil.
- 29) **Incidente o Contingencias:** Es cualquier situación que perturba las condiciones normales de operación de las Estaciones, como accidentes, incendios, inundaciones, faenas, etc., cuyos procedimientos de atención están detallados en el Plan de Contingencias o de Control de Accidentes con el que cuenta la Concesionaria.
- 30) **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Será aquél determinado por el Instituto Nacional de Estadística o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.
- 31) **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** impuesto indirecto sobre el consumo. Se aplica a compra y venta de bienes y servicios vendidos a usuarios finales (consumidores, sean estos personas naturales o jurídicas).
- 32) **IMS:** Ilustre Municipalidad de Santiago.
- 33) **Inspector Fiscal en Etapa de Explotación:** Es la persona, designada por el DGOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y los usuarios y está encargada de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria en acuerdo al Contrato de Concesión.

- 34) **Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por las Leyes N° 19.252 de 1993 y N° 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.
- 35) **Libro de Reclamos y Sugerencias:** Es el documento a través del cual los usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Está aprobado por la Inspección Fiscal.
- 36) **Mandante:** MINVU, SERVIU o Municipalidad de Santiago, quienes han delegado mediante Convenio de Mandato suscrito con el Ministerio de Obras Públicas, la entrega en concesión de las obras bajo su competencia, respectivamente.
- 37) **Mes Calendario:** Cada uno de los doce períodos de 28, 29, 30 y/o 31 días corridos.
- 38) **MINTRATEL:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 39) **MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- 40) **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
- 41) **Operadores de Transportes:** quienes resultaron adjudicatarios de la Licitación Transantiago 2003 y prestarán servicios de transporte público de pasajeros en los Servicios Transantiago y quienes legalmente le sucedan en dichas funciones.
- 42) **Paradero:** Unidad de Infraestructura básica componente de las Estaciones de Transbordo compuesta por un andén y refugios.
- 43) **Personas de Movilidad Reducida (PMR):** Corresponde a todas aquellas personas que presentan dificultad para desplazarse, tales como: ancianos, personas con discapacidad física temporal o permanente, mujeres en estado de gravidez, personas con niños, con bultos, etc.
- 44) **Plan de Contingencias:** También llamado en las BALI como “Plan de Control de Accidentes”, se refiere al documento preparado por la Concesionaria, aprobado por el IF, que define los procedimientos a adoptar ante cualquier incidente o contingencia que ocurra en las Estaciones de Transbordo.
- 45) **Plan de Manejo Ambiental y Territorial:** Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación, exigibles en las etapas de construcción y explotación. Estas medidas comprenden: medidas de mitigación, las que tienen por finalidad evitar, disminuir o reducir los efectos adversos del proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución; medidas de reparación, que tienen por objeto reponer el medio ambiente, ya sea uno o más de sus elementos, a una calidad igual a la que tenían con anterioridad al daño causado y en caso de no ser posible restablecer sus propiedades básicas; medidas de compensación que tienen por objeto producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado.

- 46) **Primer Mes de Operación:** Mes en el cual se autoriza la Puesta en Servicio Provisoria de la **Etapa 2**.
- 47) **Primeros Auxilios:** Los primeros cuidados a un accidentado o a un enfermo repentino, en el lugar de los hechos, y hasta la llegada de personal especializado.
- 48) **PRMS:** Plan Regulador Metropolitano de Santiago.
- 49) **Programa de Gestión Sustentable (PGS):** Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las Bases de Licitación y en la o las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades si las hubiere, durante las etapas de Construcción y Explotación de la Obra.
- 50) **Proyecto de Ingeniería de Detalle:** Corresponde al proyecto elaborado para la obra pública fiscal y entregado por el MOP, el cual se ha desarrollado a nivel de Proyecto de Ingeniería Definitiva, conteniendo las definiciones de las obras a realizar, arquitectura, estructuras y especialidades y que el licitante o grupo licitante deberá hacer suyo en la Oferta Técnica, para su ejecución.
- 51) **PTUS:** Plan de Transporte Urbano de Santiago, elaborado por el Gobierno de Chile para el período 2000 – 2010.
- 52) **Refugio:** Estructura situada sobre el andén bajo la cual los pasajeros esperan el bus.
- 53) **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.
- 54) **Resolución de Calificación Ambiental (RCA):** Es un acto administrativo en virtud del cual la COREMA correspondiente califica ambientalmente un proyecto o actividad, aprobándolo, rechazándolo o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.
- 55) **SECTRA:** Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte.
- 56) **SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental establecido en la Ley N° 19.300 de 1994, es el procedimiento a cargo de la CONAMA o de la COREMA respectiva, que en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.
- 57) **Semestre (Semestre Calendario):** Período comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de Junio y el período comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de cada año.
- 58) **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar la tarifa.

- 59) **Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.
- 60) **Servicios de Transantiago:** Es el conjunto de buses con un trazado definido, bajo un determinado régimen de frecuencia y tarifa, que cumplen con las condiciones que establece el contrato regulado por las “Bases de Licitación Transantiago 2003”.
- 61) **SERVIU R.M. o SERVIU:** Servicio de Vivienda y Urbanización, Región Metropolitana.
- 62) **SEREMITT:** Secretaria Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones.
- 63) **SESMA:** Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente.
- 64) **Sitio de Parada:** Espacio físico de la calzada destinada exclusivamente a la detención de buses en el paradero.
- 65) **Sociedad Concesionaria:** Se entiende por tal a la Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A. constituida por el adjudicatario, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión, y cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública denominada "Estaciones de Transbordo para Transantiago", mediante el sistema de Concesiones.
- 66) **Sugerencia:** Es la notificación escrita que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio.
- 67) **Transantiago:** Sistema de Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago, descrito en las “Bases de Licitación Transantiago 2003” del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- 68) **Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel período comprendido entre el 1º de Enero y el 31 de Marzo, o entre el 1º de Abril y el 30 de Junio, o entre el 1º de Julio y el 30 de Septiembre, o entre el 1º de Octubre y el 31 de Diciembre de cada año. El cierre de cada trimestre se producirá el último día de los meses de Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre.
- 69) **Ultimo Mes de Operación:** Mes en el cual termina el plazo de la Concesión.
- 70) **UOCT:** Unidad Operativa de Control de Tránsito.
- 71) **Usuario:** Cualquier persona natural que hace uso de la infraestructura y servicios que ha dispuesto la Concesionaria.
- 72) **Valor de la Unidad de Fomento (UF):** El valor de la Unidad de Fomento será el que fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el número 9 del artículo 35º de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la Ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar

y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior al de la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir ésta última.

- 73) **Valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM):** El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que fije el Servicio de Impuestos Internos, de acuerdo al artículo 8º del D.L. N° 830, de 1974.

## **1.2 DE LA CONCESIÓN**

### **1.2.1 De los Convenios Mandato**

El Ministerio de Obras Públicas licitó la Concesión para la construcción, equipamiento, explotación y mantenimiento de un conjunto de Estaciones de Transbordo de pasajeros inserta en el Plan de Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, a través del Sistema de Concesiones, en virtud de los siguientes Mandatos.

- El Convenio de Mandato suscrito con fecha 02 de octubre de 2003 por el Señor Ministro de Vivienda y Urbanismo, la Sra. Directora del Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana y el Sr. Ministro de Obras Públicas, y
- El Convenio de Mandato suscrito con fecha 09 de junio de 2005 por el Sr. Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Santiago y el Sr. Ministro de Obras Públicas.

### **1.2.2 Proceso de Licitación**

De acuerdo a las Bases de Licitación de “Estaciones de Transbordo para Transantiago”, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP), llamó a una licitación pública, para adjudicar la construcción, mantenimiento y explotación de la obra pública fiscal denominada “Estaciones de Transbordo para Transantiago”.

En el proceso de licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

### **1.2.3 Adjudicación de la Concesión**

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar esta licitación al Grupo Licitante denominado “Concesiones Urbanas”, conformado por las Empresas “Constructora CON-PAX S.A.”, “ARAUCO S.A.” y “CLARO, VICUÑA, VALENZUELA S.A.”, a través del Decreto Supremo MOP N° 54 de fecha 26 de enero de 2006, por un período de 180 meses, a contar del 13 de abril de 2006.

Las obras a construir por el Concesionario corresponden a 24 Estaciones de Transbordo. Una vez construidas dichas Estaciones, el Concesionario deberá mantener los andenes y refugios, de las 24 estaciones construidas por éste y de las 11 estaciones construidas por el Serviu.

#### 1.2.4 De la Concesionaria

A continuación se entrega la información relacionada con la Sociedad Concesionaria, a saber:

**RAZON SOCIAL:** Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A.

**GIRO:** Ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Estaciones de Transbordo para Transantiago”.

**CONSTITUCION:** Escritura Pública de fecha 13 de abril de 2006, de Notaría Eduardo Avello Concha. Su extracto se inscribió a fojas 16.089 N° 11.081 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2006 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 29 de abril de 2006.

<b>PARTICIPANTES:</b>	Constructora CON-PAX S.A.	33%
	Arauco S.A.	33%
	Claro, Vicuña, Valenzuela S.A.	33%

**PLAZO CONCESION:** 180 meses

#### **ANTECEDENTES:**

- RUT 76.522.250-8
- Domicilio Palacio Riesco 4583, Huechuraba
- Teléfono 436 81 15
- Fax 436 81 15

### **1.2.5 Del Area Concesionada**

El proyecto consiste en la construcción, equipamiento, explotación y mantenimiento de 24 estaciones. Otras 11 serán construidas por el Serviu, sin embargo, su mantenimiento y explotación estará a cargo del consorcio que se adjudicó la licitación, conforme a lo establecido en las bases de licitación de proyecto.

El Consorcio operará el área concesionada, esto es andenes y refugios, empleando métodos y procedimientos que permiten proveer un excelente nivel de calidad de servicios para los usuarios en general.

El mantenimiento de la infraestructura e instalaciones se efectuará en forma planificada, a fin de mantener en buen estado de operación los andenes y refugios.

El Area de la Concesión, dentro de la cual la Sociedad Concesionaria deberá prestar los servicios de mantenimiento y conservación de las obras, corresponderá al área conformada por los andenes y refugios de las Estaciones de Transbordo, sean éstas las construidas por el Concesionario o por el SERVIU.



### 1.3 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Las obras entregadas en Concesión consisten en un conjunto de Estaciones de Transbordo de pasajeros insertas en el Plan de Transporte Urbano de la ciudad de Santiago.

Cada estación contempla un sistema integrado de andenes y refugios para pasajeros, que estarán ubicados en medio de intersecciones viales de masiva circulación peatonal. El proyecto considera también aspectos como iluminación, señalización, semaforización y paisajismo de cada una de las estructuras.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria tendrá que mejorar la vialidad inmediata existente, de manera de facilitar el desplazamiento peatonal, con el propósito de hacerlo más expedito y seguro. De esta forma, el proyecto permitirá renovar los espacios públicos y mejorar las condiciones de seguridad ciudadana en dichos puntos de transbordo.

Finalmente, la nueva infraestructura para el Transantiago, que abarcará 22 comunas de la capital, facilitará el transbordo de los usuarios provenientes de las distintas líneas de buses troncales, alimentadores y del Metro, quienes verán reducidos, considerablemente, sus tiempos de viaje de transbordo y espera. Ello, además, porque las unidades de transferencia incorporarán adecuados sistemas de información.

De acuerdo a lo establecido en las Bases, el Concesionario deberá construir 24 Estaciones de Transbordo. Una vez construidas dichas estaciones, el Concesionario deberá mantener los andenes y refugios, de las 24 estaciones construidas por éste y de las 11 estaciones construidas por el SERVIU, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

Entre otras, las principales obras a realizar en cada una de las Estaciones de Transbordo a construir, de acuerdo a lo señalado en el artículo 2.4.1 de las Bases, son las siguientes:

- a) Andenes y refugios.
- b) Modificación Vialidad
- c) Equipamiento refugios (asientos, basureros, etc.)
- d) Pasos peatonales a nivel.
- e) Acceso a andenes.
- f) Iluminación e instalaciones eléctricas de refugios.
- g) Obras de drenaje de aguas lluvia

- h) Áreas de circulación peatonal y accesibilidad tanto para peatones como Personas con Movilidad Reducida.
- i) Señalización y demarcación
- j) Semaforización
- k) Modificación de servicios.
- l) Paisajismo.

Las 24 Estaciones de Transbordo construidas por la Concesionaria y las 11 por el SERVIU, de acuerdo a lo establecido en las en las Bases de la Licitación son las siguientes:

**Tabla Nº 1: Estaciones de Transbordo construidas por el Concesionario**

<b>Nº ETT</b>	<b>Estación de Transbordo</b>
2	G. Mackenna – Bandera
5	Vicuña Mackenna – Américo Vespucio
7	Vicuña Mackenna – Matta
9	Concha y Toro – Eyzaguirre
11	Providencia – Tobalaba
12	Recoleta – Zapadores
13	Apoquindo - Américo Vespucio
14	San Pablo – Neptuno
16	Recoleta – Dorsal
18	Vespucio – Irarrázaval
20	Vespucio - Santa Rosa
21	Vespucio – Grecia
22	Vespucio – Departamental
23	Norte Sur – Matta
25	Vicuña Mackenna – Departamental
26	Tobalaba – Bilbao
27	Departamental – Gran Avenida
28	Las Rejas - J.J. Pérez
29	Recoleta – Einstein
31	Irarrázaval – Macul
32	Pajaritos - 5 de Abril
33	Ismael Valdés Vergara – San Antonio
35	San Pablo - Teniente Cruz
36	San Pablo – La Estrella

**Tabla N° 2: Estaciones de Transbordo construidas por el SERVIU**

<b>N° ETT</b>	<b>Estación de Transbordo</b>
1	Alameda - Las Rejas
3	Alameda - Vicuña Mackenna
4-15	Alameda - Santa Rosa/San Antonio
6	Alameda - Norte Sur
8 <sup>a</sup>	Departamental – Las Industrias
10	Alameda - General Velásquez
15	Alameda – Exposición
17	Alameda – Cumming
19 <sup>a</sup>	Alameda – San Martín
24	Norte Sur – Dorsal
34	Dorsal - Domingo Santa María

Los proyectos y antecedentes entregados por el MOP, para cada Estación de Transbordo, incluyendo las que construye el SERVIU, comprende como mínimo las siguientes obras: desvíos de tránsito, modificaciones de servicio (húmedos y no húmedos), construcción vialidad, construcción aceras peatonales, saneamiento aguas lluvias, construcción y equipamiento de andenes y refugios, seguridad vial y peatonal, señalética, semaforización, iluminación, equipamiento público, paisajismo, y otros necesarios para la correcta construcción de las obras.

En Anexo 1 se entrega información detallada de las obras, como es:

- Ubicación
- Comuna que involucra
- Plano con ubicación geográfica

#### **1.4 DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

##### **1.4.1 Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra.**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación y mantenimiento de la obra y de los Servicios Básicos y Servicios Complementarios que entrega la Concesionaria en la etapa de explotación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1.11.2 y 1.11.3 de las Bases de Licitación.

En éste se establecen y precisan los derechos y obligaciones de la Concesionaria y las actuaciones del MOP, en conformidad a los términos del

Contrato de Concesión, las Bases de Licitación y las normas complementarias establecidas en ellas y la Ley de Concesiones en lo que corresponda.

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión, tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el Área de Concesión, contemplando lo dispuesto en el artículo 2.7.2 de las Bases de Licitación.
- b) Sistema de reclamo de los usuarios. El Concesionario establecerá un sistema de reclamos y sugerencias cuyo diseño será aprobado por el Inspector Fiscal. Dicho sistema deberá mantenerse operativo durante todo el período de explotación y deberá permitir a los usuarios establecer reclamos y sugerencias expeditamente.
- c) Manual de Operación de las Estaciones de Transbordo, indicando circulación de pasajeros al interior de éstas, orígenes/destinos de los servicios de transporte público, entre otros.
- d) Dotación mínima de personal de mantenimiento.
- e) Plan de mantenimiento de la infraestructura y equipamiento.
- f) Plan de Control diario para la verificación del estado de funcionamiento de cada andén y refugio.
- g) Plan de aseo.
- h) Mecanismos para medir la calidad y gestión los servicios de la Concesión.

#### **1.4.2 Destinatario**

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

El MOP, por medio de la Inspección Fiscal en la Etapa de Explotación, fiscaliza la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, tanto en relación con los usuarios como con la Concesionaria.

#### **1.4.3 Ambito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra es toda el Área de Concesión definida en el presente documento, todas las instalaciones consideradas en el Contrato de Concesión y, adicionalmente, la prestación de los Servicios Básicos y Complementarios que otorgan las Estaciones y las relaciones contractuales entre los usuarios, la Concesionaria y el MOP.

El Reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada.

Lo anterior, es sin perjuicio de las disposiciones de la legislación, normativa y reglamentación vigentes en el país, que prevalecerán sobre el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

#### **1.4.4 Modificaciones al Reglamento**

El Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión podrá ser modificado por la Concesionaria de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

Esto es, cada veinticuatro meses, el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del Reglamento de Servicio de la Obra, utilizando los siguientes criterios:

- Resultado de encuesta a usuarios.
- Estándares existentes en el período anterior

Estos criterios deben respaldarse en las mediciones detalladas en el punto 9.4.2 y están sujetas, a lo dispuesto en el numeral 1.11.11 de las Bases

Asimismo, las modificaciones al RSO las puede solicitar el DGOP de acuerdo a sus atribuciones expuestas en el numeral 1.9.15 letra c) de las Bases de Licitación.

A su vez, la Concesionaria podrá proponer a la Inspección Fiscal para su aprobación, modificaciones al Reglamento, las que deberán tener por objetivo:

- Adecuar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueran aplicables.
- Precisar o definir materias del Reglamento de Servicio de la Obra de modo de facilitar su adecuada interpretación.
- Incorporar nuevas regulaciones relacionadas 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.
- Cualquier otro objeto o materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulado por este instrumento y que el MOP consienta en ello.

Cualquier modificación que fuere introducida al Reglamento de Servicio comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contados desde la fecha de aprobación del MOP, antes señalada.

#### **1.4.5 Vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia con la primera Puesta en Servicio Provisoria de la obra autorizada por el DGOP, y durará hasta la extinción de la Concesión por cualquiera de las causas establecidas en el numeral 1.14.1 de las Bases de Licitación.

#### **1.4.6 Localización y Publicidad del Reglamento**

Una vez aprobado el texto definitivo del Reglamento por el Inspector Fiscal, la Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, tras ser aprobado éste por el Inspector, en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local, según se establece en las Bases de Licitación y en el artículo 57, párrafo 5 del Reglamento de la Ley de Concesiones.

Dicho extracto estará disponible, en forma gratuita, en el Centro de Atención al Usuario situado en las oficinas de la Concesionaria y en todas aquellas instalaciones donde se atenderá público.

Ejemplares del presente Reglamento de Servicio de la Obra, están disponibles al menos en el Centro de Atención al Usuario situado en las oficinas de la Concesionaria, y será exhibido a toda persona que lo solicite.

Las copias completas del Reglamento que sean solicitadas por terceros, se entregarán con cargo del valor del ejemplar.

#### **1.4.7 Del Marco Jurídico**

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión “Estaciones de Transbordo para Transantiago” son los que se señalan en el Decreto Supremo MOP N° 54 de 26 de enero de 2006 y sus modificaciones posteriores y los que se indican a continuación:

- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964 , Orgánica del MOP y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- Decreto Supremo MOP N° 900, de 1996, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obra Pública, aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997.

- Bases de Licitación de la Concesión “Estaciones de Transbordo para Transantiago” y sus Circulares Aclaratorias emitidas por la DGOP.
- Oferta Técnica presentada por el Grupo Licitante adjudicatario de la Concesión.
- Oferta Económica presentada por el Grupo Licitante adjudicatario de la Concesión.
- Decreto Supremo N° 54 de 26 de enero de 2006, publicado en el Diario Oficial el 13 de abril de 2006, que adjudicó la Concesión.
- Convenios Complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario, la Concesionaria y el MOP deben dar cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquello que le fuere aplicable.

El Reglamento de Servicio de la Obra no puede en ningún caso modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la Concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquéllos sobre el presente Reglamento.

La fiscalización del cumplimiento del presente Reglamento corresponde al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación, de acuerdo al artículo 1.9.1.1 letra e) de las Bases de Licitación.

## **CAPÍTULO II: DEL USUARIO**

### **2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS**

#### **2.1.1 Derecho del Servicio de Seguridad y Control**

El usuario de la Estación tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los servicios estipulados en el Contrato de Concesión y en las condiciones indicadas en el mismo. Estos consisten en otorgar seguridad peatonal en la circulación de los pasajeros en el uso de los refugios manteniendo las obras en el estado de conservación y funcionamiento que indica el Contrato y con la adecuada señalización en caso de realizar actividades de aseo y/o mantención.

Asimismo, se otorgará el control necesario para la mantención de los andenes y refugios, que permitan condiciones seguras para los usuarios en su desplazamiento en el área concesionada de modo de evitar accidentes y deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

#### **2.1.2 Derecho a Señalización de Mantenimiento**

El usuario de la Estación tiene derecho a que en caso que la Concesionaria deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfiera con la circulación de pasajeros que son usuarios de las Estaciones, se proveerá, colocará y mantendrá una completa y adecuada señalización, ya sean en actividades diurna y/o nocturna.

Cuando la Sociedad Concesionaria, como consecuencia de la realización de los trabajos de mantenimiento, prevea una alteración temporal del nivel de servicio prestado, lo comunicará por escrito al Inspector Fiscal para su autorización, a lo menos con 15 días de anticipación al hecho e informar debidamente a los usuarios.

El Inspector Fiscal calificará el hecho y podrá exigir la adopción de medidas, por parte del Concesionario, conducentes a procurar las mínimas interferencias en el uso normal de la obra. Estas medidas podrán referirse a fijación de horarios, señalización, iluminación, precauciones de seguridad, plazo máximo de ejecución de obras u otras que se estimen necesarias.

#### **2.1.3 Derecho a calidad de servicio**



El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios básicos que presta con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante la Concesionaria si esto no sucediera.

Se entiende por Servicios Básicos todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles.

La Concesionaria presta los siguientes servicios básicos:

- El mantenimiento y aseo de la obra, manteniéndola en condiciones óptimas de uso, es decir limpias y seguras. Las labores de mantenimiento de la obra se refieren a la mantención preventiva y correctiva de la infraestructura comprendida dentro del Area de Concesión.
- El uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales en los que se desarrolle la obra entregada en concesión.
- El uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a áreas de servicio.
- Sistema de atención telefónica para que los usuarios soliciten ayuda a través del Centro de Atención al Usuario en caso de incidente en el área de la concesión.

#### **2.1.4 Derecho de usuarios por daños**

En caso de daños de cualquier naturaleza a terceros con motivo de la ejecución de obras de conservación, así como los daños que puedan ocasionar condiciones deficientes de la conservación de la obra será de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria a quien corresponderá efectuar las gestiones ante la Compañía de Seguros para que se efectúe el pago por esos daños.

Las gestiones antes la Compañía de Seguros será: informar del siniestro, entregar antecedentes solicitados por la compañía o el liquidador, seguimiento e información al afectado del curso del proceso.

### **2.1.5 Derecho a información**

El usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria información anticipada a través de la página web, cuando como consecuencia de la realización de trabajos de mantenimiento, se prevea una alteración temporal del nivel de servicio, como también si como consecuencia de la realización de los trabajos de reparación, producto de un accidente, caso fortuito o actos vandálicos, se prevea una alteración temporal del nivel de servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario tiene derecho a solicitar información a través del Centro de Atención al Usuario.

### **2.1.6 Derecho a trato cortés**

El usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia en todas sus dependencias e instalaciones, a un trato igualitario y en ningún caso discriminatorio.

### **2.1.7 Derecho a respuesta**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.4 del presente Reglamento.

### **2.1.8 Derecho a reclamos**

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.4 del presente Reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante la Dirección de Concesiones del MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### **2.1.9 Derecho a sugerencias**

El usuario tiene derecho a formular sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.4 del presente Reglamento.

#### **2.1.10 Derecho a indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a la Concesionaria**

La Concesionaria es responsable de los daños que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a ella en el área de la concesión. En caso de ser procedente, el usuario podrá reclamar, iniciando el proceso mediante la manifestación expresa de su fundamento en el Libro de Reclamos y Sugerencias de que dispone la Concesionaria, enviando a continuación una carta certificada o una notificación notarial.

El usuario podrá reclamar a través de la página web de la Sociedad Concesionaria, debiendo registrar, su nombre completo, RUT, domicilio, teléfono y correo electrónico. Sin perjuicio de ello, el usuario deberá ratificar el reclamo enviando a continuación una carta certificada o una notificación notarial.

De no existir acuerdo entre las partes sobre la procedencia del reclamo, éste deberá ser sometido a la sanción de los tribunales competentes, quienes efectuarán las investigaciones pertinentes.

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **2.2.1 Obligación de pago de servicios complementarios**

El usuario tiene la obligación de pagar los Servicios Complementarios que en su caso pueda prestar la Concesionaria a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

Servicios complementarios como se define en 2.3.6 del presente Reglamento, son todos aquellos que no están comprendidos dentro de los Servicios Básicos, pero que la Concesionaria está autorizada a prestar en virtud del Contrato de Concesión siempre que no pongan en riesgo el funcionamiento normal de las Estaciones, su continuidad ni la seguridad general.

La forma de informar a los usuarios dependerá de la naturaleza del servicio complementario, por tanto se podrá informar cuando se inicie la prestación.

### **2.2.2 Obligación de respeto de la normativa vigente**

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta la Concesionaria respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones y la normativa del MTT.

### **2.2.3 Obligación a obedecer instrucciones**

El usuario, para el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros. Sin perjuicio de ello, el personal de la Concesionaria podrá efectuarle indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

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

### **2.2.4 Obligación de debido cuidado**

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

Los usuarios son responsables por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieran producir a la obra de los andenes y refugios y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones dolosas de las que sean responsables.

La sanción por los daños y perjuicios será la que determinen los tribunales competentes.

Para el pago por medio extrajudicial, se notificará al usuario por correo certificado de la evaluación del daño y se da plazo para proceder a pago.

### **2.2.5 Obligación de pago de daños al Concesionario**

Sin perjuicio de las acciones procedentes ante los tribunales competentes de justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños que ocasione a la obra concesionada o sus instalaciones con motivo de hechos imputables al mal uso de la obra y sus servicios, así como actos vandálicos.

El pago de daño y perjuicio de la Concesionaria por parte del usuario es aquel al cual se obligará, según sea el caso, por la vía judicial o extrajudicial.

## **2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACION AL USUARIO**

### **2.3.1 Canales de Atención al Usuario**

Las solicitudes de información de los usuarios son atendidas a través de los canales de atención al usuario dispuestos al efecto por la Concesionaria.

La dirección y número telefónico de los canales de atención al usuario, es decir el Libro de Sugerencia y Reclamo y del Centro de Atención al usuario, serán dados a conocer a través de aviso en cada una de las Estaciones de Transbordo que se operarán y en la página web que mantiene habilitada la Sociedad Concesionaria.

El horario de atención en el Centro de Atención al Usuario será de 9 a 16 horas.

En la página web se podrá encontrar información de la Concesionaria y características de cada una de las Estaciones. , Cuando la Sociedad Concesionaria, como consecuencia de la realización de los trabajos de mantenimiento, prevea una alteración temporal del nivel de servicio prestado, informará a través de su página web los detalles de la alteración de acuerdo a lo autorizado por el Inspector Fiscal de Explotación.

### **2.3.2 Procedimientos para solicitar información**

Para solicitar información, los usuarios deben comunicarse con la Concesionaria a través de alguno de los canales de atención al usuario, siendo éstos los siguientes:

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo al Centro de Atención al Usuario donde se encuentra el Libro de Reclamos y Sugerencias.
- Telefónicamente, comunicándose a través del Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria que funciona en las oficinas de Vigilancia y Emergencias.

En cualquiera de los casos se registrará el requerimiento en el Libro de Reclamos y Sugerencias entregando al usuario un comprobante con el número de folio o en caso que sea vía telefónica el comprobante quedará a disposición para ser retirado. Lo mismo ocurrirá para el caso que se solicite algún requerimiento mediante la página web, la que entregará un reporte del envío de éste.

### **2.3.3 Información que puede solicitar el Usuario**

El usuario puede solicitar al Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria, la información que requiera referida al Contrato de Concesión que sea de carácter pública, lo que a modo de ejemplo se indica a continuación a continuación .

- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.
- Localización de las oficinas de la Concesionaria.
- Forma en que se pueden realizar reclamos del servicio en general o se pueden realizar sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra o solicitar un ejemplar o extracto del mismo.

La información será otorgada por el Concesionario con trato cortés, eficiente e igualitaria, a través de los medios señalados en 2.3.2 anterior.

### **2.3.4 Procedimiento para solicitar asistencia ante incidentes ocurridos en los andenes o refugios**

Para solicitar asistencia ante un incidente, es decir la ocurrencia de una situación que sobreviene y tiene alguna consecuencia, en el área de concesión de una Estación de Transbordo, los usuarios deben dirigirse al Centro de Atención al Usuario cuyo horario de atención es de 9 a 16 horas, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónicamente, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: en días y horas laborales, concurriendo al Centro de Atención al Usuario.
- Telefónicamente: comunicándose al número telefónico del Centro de Atención al Usuario.

En cualquier caso, es necesario que el usuario se identifique y entregue al menos los siguientes antecedentes:

- Sector de ocurrencia del incidente, indicando una referencia física para identificar, por una parte la Estación en que se produjo y por otra, el refugio en que ocurrió.
- Tipo de incidente.
- Información que permita cuantificar, los medios humanos y materiales necesarios para gestionar el incidente (número de heridos, si hay vehículos involucrados y cuántos, etc.).

### **2.3.5 Servicios Básicos**

Se entiende por Servicios Básicos todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles.

La Concesionaria presta entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de traslado y comodidad mínimo del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La Concesionaria presta los siguientes servicios básicos:

- El mantenimiento y aseo de la obra, manteniéndola en adecuadas condiciones de uso. Dichas labores de mantenimiento de la obra se refieren a la mantención preventiva y correctiva de la infraestructura comprendida dentro del Area de Concesión.
- El uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales en los que se desarrolle la obra entregada en concesión.
- El uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a áreas de servicio.
- Sistema de atención telefónica para que los usuarios soliciten ayuda a través del Centro de Atención al Usuario en caso de incidente en el área de la concesión.

### **2.3.6 Servicios Complementarios**

Son todos aquellos que no están comprendidos dentro de los Servicios Básicos, pero que la Concesionaria está autorizada a prestar en virtud del Contrato de Concesión siempre que no pongan en riesgo el funcionamiento normal de las Estaciones, su continuidad ni la seguridad general.



La Concesionaria podría, en su caso, prestar los siguientes:

- Habilitar y explotar áreas para custodia de bicicletas.
- Publicidad fija o publicidad en medios variables dentro del área de la concesión.
- Otros Servicios Complementarios aprobados por el MOP.

## **2.4 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS**

### **2.4.1 Del Libro de Reclamos y Sugerencias**

Se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias aprobado por el Inspector Fiscal, a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención al Usuario ubicado en una de las dos oficinas que la Concesionaria mantendrá durante el período de explotación.

Los reclamos deben formularse por escrito, en libros foliados y cuadruplicados, del cual una copia será para el usuario, una para el Inspector Fiscal, una para el Concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para contactarse con el usuario tales como: nombre y apellidos, teléfonos, dirección, e-mail. Además, deberá enviar una copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas al Inspector Fiscal de Explotación.

El Libro de Reclamo y Sugerencia estará en el Centro de Atención al Usuario, en un lugar visible para el usuario. Además existirá información en la página web que dé cuenta de la existencia del mismo.

El usuario tiene la posibilidad de reclamar, primero ante la Sociedad Concesionaria, en caso de no quedar conforme con la respuesta otorgada, en 2da. Instancia al Ministerio de Obras Públicas por medio de la Oficina de Informaciones, Reclamos o Sugerencias, Coordinación de Concesiones de Obras Públicas ubicada en Merced 753 entrepiso, Santiago.

En la eventualidad de no estar de acuerdo con la respuesta emitida por la Oficina de Informaciones antes mencionada, el usuario puede dirigir una carta en 3ra. Instancia a: Jefe de División de Explotación, Merced 753 piso 7, Santiago.

Independientemente que el ingreso de reclamos se registren en el Libro de Reclamo y Sugerencia, éstos se podrán realizar a través de cualquiera de las vías de comunicación e información con las que cuenta el Concesionario y que están definidas en numeral 2.3.2.

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

Mensualmente la Concesionaria informará al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias.

#### **2.4.2 Plazos para responder reclamos y sugerencias**

Salvo los casos especiales definidos por la Inspección Fiscal, la respuesta a cada reclamo y sugerencia la debe hacer la Concesionaria, en un plazo máximo de 15 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva.

#### **2.4.3 Quejas del usuario ante el MOP**

En el evento de que la Concesionaria no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario puede deducir queja ante la Dirección de Concesiones del MOP, indicando el número de folio, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

# CAPÍTULO III: DE LA CONCESIONARIA

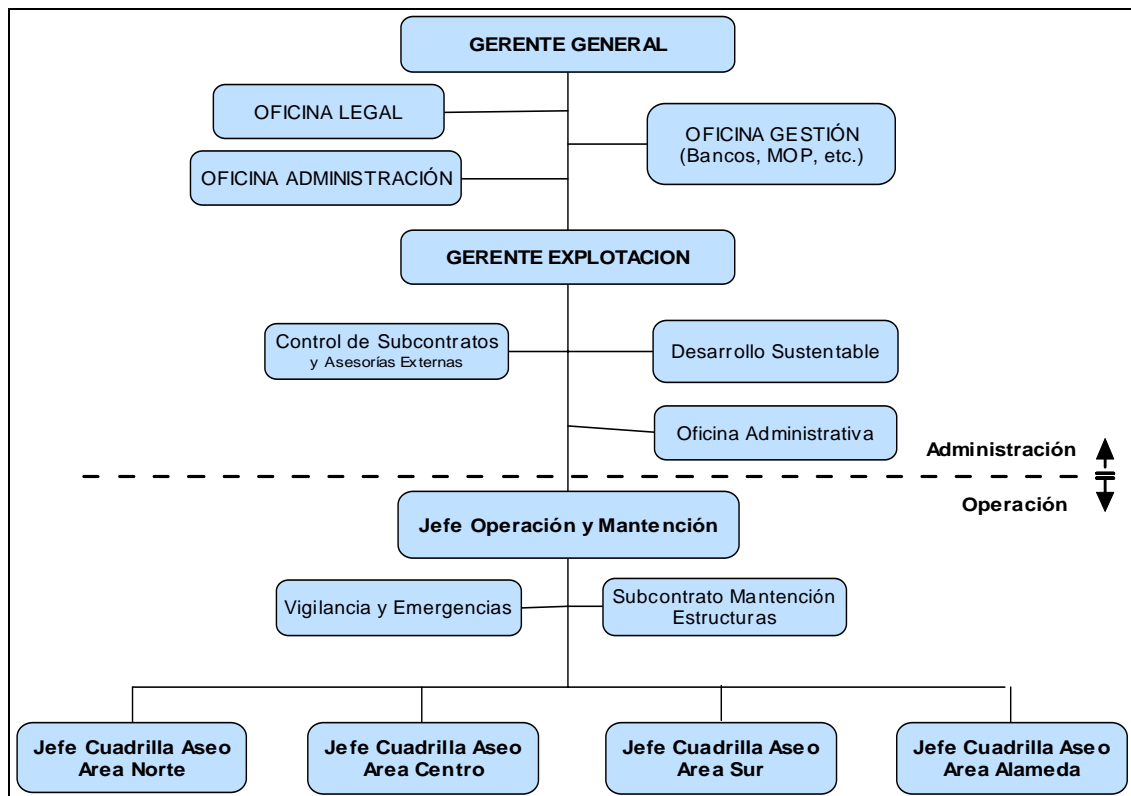
## 3.1 ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La explotación de la Concesión Estaciones de Transbordo para Transantiago, considera la operación, mantención de la infraestructura y equipamiento dentro del área de la concesión de las 35 Estaciones de Traslado para Transantiago, para ello la Concesionaria dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

En el presente capítulo se detalla la organización general de la Concesionaria, con los cargos de los responsables de cada área funcional.

Para realizar las operaciones referidas a la mantención y operación, la empresa utilizará una estructura como la que se muestra en la siguiente figura Nº 1.

**Figura Nº 1 Organización Etapa Explotación Concesión**



**Subcontratos de Especialidades:**

**Asesorías Externas:**

1. Mantenimiento de estructuras. 2. Aseo y retiro basura.	1. Estudios flujos peatonales. 2. Estudios seguimiento estructuras.
--	--

Se contará con 2 oficinas de Explotación, cuya ubicación será elegida estratégicamente por la Sociedad Concesionaria de modo de optimizar la atención a las 35 Estaciones.

Adicionalmente, se implementarán dos oficinas especiales para información a la comunidad y atención de reclamos, cada una de ellas con una secretaria. Una de ellas estará ubicada en la comuna de Santiago, en conformidad a lo solicitado en las Bases de la Licitación.

El Gerente de Explotación, quien maneja las 35 Estaciones, tendrá a su cargo al Jefe de Operación y Mantenimiento, éste último a cargo de las cuadrillas de aseo de las estaciones. Además tendrá un ayudante administrativo, una cuadrilla de emergencia y deberá manejar los subcontratos, según proceda.

La cuadrilla de emergencia constará básicamente de un operador entrenado con primeros auxilios, el cual se desplazaría rápidamente desde la oficina de explotación hacia la estación en donde se produce la emergencia.

## **3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA**

### **3.2.1 Obligación de prestar los servicios básicos**

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos estipulados en el Contrato de Concesión y que se detallan en el numeral 2.3.5 del presente Reglamento, los cuales debe otorgar en condiciones de absoluta normalidad, en forma continua, e indiscriminadamente respecto de todo usuario que haga uso de los andenes y refugios.

### **3.2.2 Obligación de velar por la seguridad de los usuarios**

En concordancia con los derechos de los usuarios definidos en el numeral 2.1.4, la Concesionaria dispone de un sistema de patrullaje que permite detectar situaciones especiales que comprometen la seguridad de las instalaciones y tomar medidas en forma directa cuándo ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes.

La Concesionaria es responsable de establecer las medidas de control y seguridad de la Concesión, sujetas a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria es responsable de operar y mantener los andenes y refugios en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes a los usuarios. Además, la Concesionaria debe responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra debido a negligencias cometidas por ella a este respecto.

La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en los andenes y refugios o daños en la infraestructura se efectúa mediante salidas de patrullaje y una cámara de televisión instalada en cada Estación.

A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos que realizan las labores de aseo diarias, que rutinariamente están trabajando en los andenes y refugios.

### **3.2.3 Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos**

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una adecuada operación de las Estaciones, y de seguridad para los desplazamientos en la circulación en los andenes.

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

### **3.2.4 Obligación de proporcionar información a los usuarios**

La Concesionaria está obligada a entregar, en un plazo máximo de 15 días a contar de la fecha de solicitud, la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario ubicado en las oficinas de la Concesionaria.

El Reglamento de Servicio de la Obra podrá ser también consultado por los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

En el evento de alteraciones del servicio ante mantenimientos programados, la Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Fiscal de Explotación para que a través de éste se informe a Transantiago. Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria a través de la página web mantendrá actualizada las intervenciones en las Estaciones que puedan alterar el servicio.

### **3.2.5 Obligación de dar un trato deferente al usuario**

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno, igualitario y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente capacitado para garantizar una buena atención.

### **3.2.6 Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencia de los usuarios**

La Concesionaria se obligará a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta y según lo establecido en el capítulo 2.4 del presente Reglamento.

La Concesionaria dará curso, con la mayor diligencia posible, a las solicitudes del usuario cuando la naturaleza de las mismas no acepta demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El conjunto de Reclamos y Sugerencias que se reciban cada año, así como las respuestas y/o acciones seguidas darán origen a una memoria, que incluirá copia de cada uno de ellos.

Esta memoria se hará llegar cada año al Inspector Fiscal, una vez cumplida una anualidad de la operación de la obra.

El plazo que dispondrá la Concesionaria para dar respuesta a los reclamos es lo establecido en el numeral 2.4.2. del presente Reglamento de Servicio y será válido independientemente de la vía de comunicación e información con que

cuenta la Concesionaria y que están definidas en el numeral 2.3.2 del presente Reglamento de Servicio

Para extender un reclamo o sugerencia, los usuarios deben comunicarse con la Concesionaria a través de alguno de los canales de atención al usuario, siendo éstos los siguientes:

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo al Centro de Atención al Usuario donde se encuentra el Libro de Reclamos y Sugerencias.
- Telefónicamente, comunicándose a través del Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria que funciona en las oficinas de Vigilancia y Emergencias.

En cualquiera de los casos se registrará el requerimiento en el Libro de Reclamos y Sugerencias entregando al usuario un comprobante con el número de folio o en caso que sea vía telefónica el comprobante quedará a disposición para ser retirado. Lo mismo ocurrirá para el caso que se solicite algún requerimiento mediante la página web, la que entregará un reporte del envío de éste.

### **3.2.7 Obligación de restitución de la circulación peatonal**

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible la normal operación de la Estación, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

La Concesionaria procurará que, durante estas interrupciones, haya al menos habilitado un sector del andén en el que garantice un desplazamiento seguro así como el acceso a los medios de transporte.

La Concesionaria está obligada a mantener la circulación peatonal donde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad de los usuarios.

En caso que se deba suspender la circulación peatonal en los andenes por emergencias, se deberán tomar precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, se deberá dar aviso al usuario mediante los medios eficaces de que se disponga, en el área del paradero afectado así como en los restantes paraderos de la Estación.



En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma con la circulación en los andenes o acceso a los refugios, 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.

### **3.2.8 Obligación de mantenimiento y conservación**

La Concesionaria debe mantener en buen estado la mantención de los andenes y refugios de las Estaciones de Transbordo, para ello debe mantener todas las obras ubicadas dentro del Area de Concesión tales como iluminación del refugio, pavimentos del andén, mobiliario del refugio, estructuras del refugio, revestimiento de estructuras, sistema de saneamiento del refugio y andén.

El mantenimiento y conservación de las obras de la concesión se ejecuta de acuerdo al Plan de Conservación de las Obras establecido en el numeral 2.5.2 y 2.5.3 de las Bases de Licitación y a cada Programa Anual de Conservación establecido en el numeral 2.5.8 de las citadas Bases.

Las reparaciones mayores y mantenciones imprevistas, establecidas en el numeral 2.5.2.3 de las Bases de Licitación, también están incluidas en el Plan de Conservación indicado en el párrafo anterior.

### **3.2.9 Daños a terceros**

La Concesionaria es responsable de todo daño que se cause a terceros según lo establecido en el artículo 2.5.3.3.1 de las Bases de Licitación y la legislación vigente.

Sin embargo, se eximirá de esta responsabilidad y por consiguiente no serán cubiertos los daños que terceros ocasionen a los usuarios que se hallen en el Area de Concesión, ya sean estos daños personales, robos o hurtos.

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

### **3.2.10 Cumplimiento de las instrucciones de la Inspección Fiscal**

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal en la forma y plazo fijados a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

En caso de incumplimiento, el Inspector Fiscal está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

### **3.2.11 Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral**

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

La Concesionaria da cumplimiento al DFL N° 1, cuya modificación del 24 de enero de 1994 fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Código del Trabajo, y todas sus modificaciones posteriores, además de los demás cuerpos legales vigentes en la materia.

### **3.3 DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

#### **3.3.1 Derecho a cobrar por servicios complementarios**

En ningún caso el usuario estará obligado al uso y pago de Servicios Complementarios que no estuvieran expresamente incorporados al Contrato de Concesión.

La Concesionaria informará a través del Centro de Atención al Usuario del procedimiento de cobro y pago por el uso de los Servicios Complementarios que incorpore y sean aprobados por el MOP.

#### **3.3.2 Derecho de explotación y administración de las Estaciones**

La Concesionaria tiene derecho a la explotación, uso y goce de las 35 Estaciones de Transbordo como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el Contrato de Concesión.

#### **3.3.3 Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios**

Las normas a respetar son las contempladas en el presente reglamento y en la legislación vigente, particularmente la ley 18.290, Ley de Tránsito. Aquellas instrucciones específicas que por razones de fuerza mayor o mejor diligencia ante un incidente escapen al presente Reglamento de Servicio de la Obra deberán emanar en ese momento del responsable del Centro de Atención al Usuario y podrán ser indicadas al usuario por el personal de dicho Centro.

#### **3.3.4 Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a las Estaciones y sus instalaciones**

La Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra concesionada en explotación o a sus instalaciones paguen las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo a la legislación vigente. Para ello deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, la Concesionaria procederá a solicitar el cobro al usuario. En caso de negarse a pagar, la Concesionaria tendrá derecho a ejercer todas las acciones legales que procedan.

### **3.3.5 Derecho a alterar temporalmente la prestación del servicio**

La Concesionaria tiene derecho a alterar temporalmente el servicio como consecuencia de la realización de trabajos de conservación en los términos señalados en el artículo 2.5.2 de las Bases de Licitación.

### **3.4 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS**

#### **3.4.1 Responsabilidad de la Concesionaria**

La Concesionaria asume plena responsabilidad por el cuidado de las obras de las 35 Estaciones de Transbordo durante todo el período de la Concesión, a fin de mantener las condiciones de los andenes y refugios y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión.

La Concesionaria, de acuerdo a la legislación vigente, podrá ser 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, cuando ello corresponda.

#### **3.4.2 Seguro de Responsabilidad Civil por daños a terceros**

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.9.9 de las Bases de Licitación.

#### **3.4.3 Seguros por Catástrofe**

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, Cobertura y Términos establecidos en el numeral 1.9.10 de las Bases de Licitación.

#### **3.4.4 Responsabilidad de preservación del medio ambiente**

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, adopta todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el Área de Concesión de acuerdo a la legislación vigente y a los planes que para dicho efecto haya desarrollado.

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

El Área de Concesión se debe encontrar permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los usuarios y terceros no deben arrojar ni depositar residuos en el Área de Concesión, salvo en los lugares expresamente autorizados para ello.

La Concesionaria es responsable de la gestión ambiental y territorial del Contrato de Concesión de acuerdo a la legislación ambiental del país, los estándares definidos en el presente Reglamento y la normativa atinente. El plan de gestión ambiental y territorial da cumplimiento a esta responsabilidad, algunos de cuyos procedimientos se materializan por medio del manual de planes e manejo para obras concesionadas versión 5.01”

## **3.5 DE LA INFORMACION AL MOP**

### **3.5.1 Informes**

La Concesionaria proporciona la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.5.4 de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.5.4.1, los informes semestrales del numeral 2.5.4.2 y los informes anuales del numeral 2.5.4.3 de las Bases de Licitación. Los informes se entregan en la oportunidad señalada en dichos numerales.

Además, la Concesionaria entrega los informes que le son solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que se exijan expresamente en las Bases de Licitación.

### **3.5.2 Plan de Trabajo Anual**

La Concesionaria entrega al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con el desglose y cronograma de cada una de las actividades que realizará al año siguiente y que le corresponde de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el Programa Anual de Conservación, según lo dispuesto en el numeral 2.5.7 de las Bases de Licitación.

### **3.5.3 Programa Anual de Conservación**

La Concesionaria entrega al Inspector Fiscal cada año un Programa Anual de Conservación con desglose de las actividades mensuales y una estimación de los precios unitarios para cada actividad incluida en el programa.

Dicho Programa considera la conservación de todas las Estaciones a operar en las condiciones que exige el Contrato.

### **3.5.4 Accesibilidad a información disponible**

La Concesionaria mantiene, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a las mediciones que efectúe.

Asimismo, la Concesionaria provee archivos con información de operación de la Concesión de acuerdo a los formatos preestablecidos por el MOP. Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso la Concesionaria proveerá un acceso electrónico a la red interna o

equipos de registro, a los cuales se encuentren conectados los dispositivos de medición estadístico y de control de la Concesión.

### **3.5.5 Acceso a material de ensayos y calidad**

La Concesionaria debe entregar, a requerimiento de la Inspección Fiscal, los ensayos y certificados de calidad de los materiales, repuestos y elementos de recambio que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de los servicios de mantenimiento de los andenes y refugios de las Estaciones de Transbordo y de sus instalaciones anexas.



## **CAPÍTULO IV: DE LA INSPECCION FISCAL**

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

El DGOP designa un Inspector Fiscal para la etapa de explotación de la concesión, quien representa al MOP ante la Concesionaria, usuarios y demás organismos relacionados con el proyecto.

El Inspector Fiscal será la persona encargada de fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos, tal como se señala en el Artículo 1.9.1.1 de las Bases de Licitación.

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

En las oficinas del Inspector Fiscal existirá un Libro de Explotación de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 1.11.7 de las Bases de Licitación, en el cual se individualizará a obra entregada en concesión, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

Este Libro de Explotación se abrirá dentro de la semana siguiente al nombramiento del Inspector Fiscal de Explotación. En él se comenzará indicando la fecha de Autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria y continuará indicando los hechos más importantes que van ocurriendo durante el curso de la explotación de la concesión, en especial las observaciones que pudieren merecer el mantenimiento, las sanciones y multas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria.

## **4.2 CONTROL DE CONTRATO DE CONCESIÓN**

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

El Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación como encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en esta etapa, entre otras actividades, le corresponderá:

- a) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión, con copia al MINVU, y un informe, correspondiente a las estaciones ubicadas en la comuna de Santiago, a la IMS;
- b) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre el mantenimiento de las obras;
- d) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras y servicios;
- e) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
- f) Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación;
- g) Proponer la aplicación de multas que correspondan, en virtud del Contrato de Concesión;
- h) 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;
- i) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la etapa de construcción relacionadas con la ingeniería de proyectos, entrega de terrenos y la construcción cuando se realicen obras durante la etapa de explotación;
- j) Fiscalizar, durante la etapa de explotación, el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en los artículos 1.9.12, 2.6.2, 2.7.2, y 2.10 de las Bases de Licitación, y en la o las Resoluciones de Calificación Ambiental de la COREMA RM del Proyecto y/o sus actividades, según corresponda.

Adicionalmente, deberá aprobar o rechazar, según corresponda, el Programa de Gestión Sustentable indicado en el artículo 1.9.12.2.2 y los Planes de Manejo Ambiental para la etapa de operación, de acuerdo a lo señalado en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas elaborado por la Coordinación General de Concesiones, versión 5.01 de noviembre de 2004 y sus versiones posteriores;

- k) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión;
- l) Llevar el Registro de Bienes y Derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2, del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada 6 meses, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente;
- m) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación;
- n) Revisar la información estadística entregada por el Concesionario;
- o) Fiscalizar el cumplimiento del Programa Anual de Conservación aprobado;
- p) Fiscalizar el cumplimiento de la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria;
- q) Aprobar o rechazar los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras aprobadas cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas;
- r) Abrir y llevar un Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado;
- s) Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP, con copia al MINVU, y un informe, correspondiente a las estaciones ubicadas en la comuna de Santiago, a la IMS, que indique el estado y grado de avance del contrato de concesión;
- t) Realizar los controles establecidos en el artículo 1.11.11 de las Bases de Licitación;
- u) Cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

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

La Inspección Fiscal puede solicitar los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones, producto de los servicios de mantenimiento de los andenes y refugios de las Estaciones y de sus instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprueba el Plan de Conservación de las Obras, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- El cronograma con las operaciones de conservación rutinarias y periódicas, conjuntamente con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar y costos de mantenimiento.

#### **4.2.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual**

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual que hay entregado la Concesionaria, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponde realizar, en concordancia con el Plan de Conservación.

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

Asimismo, el Inspector Fiscal podrá indicar modificaciones al Plan de Trabajo, si durante el transcurso de las actividades del año detecta la necesidad de modificarlo.

#### **4.2.4 Cumplimiento de Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato de Concesión.**

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión, y especialmente aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

#### **4.2.5 Cumplimiento de entrega de información**

La Inspección Fiscal debe controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

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

Si la información recepcionada tuviese errores de magnitud, producto de negligencia o actos dolosos, el Inspector propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

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

El MOP puede usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de sus lugares para controlar la operación de la Concesión.

#### **4.2.6 Proposición de Aplicación de Multas**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidos en el Contrato de Concesión, artículo 1.9.6.1 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago, son los establecidos en el artículo 1.9.6.2 de las Bases de Licitación.

#### **4.2.7 Disposición Final**

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este Reglamento de Servicio de la Obra puede ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive a la Concesionaria o a los usuarios 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 concepto puede entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Concesionaria –por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en el futuro.

## **CAPÍTULO V: SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y MANEJO AMBIENTAL**

De acuerdo a la letra a) del numeral 2.5.3.4 de las Bases de la Licitación se definen las medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el Área de Concesión.

### **5.1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Los principales riesgos que se identifican durante la operación de las Estaciones de Transbordo, y para los cuales se adoptarán medidas preventivas son los siguientes:

- Riesgos de accidentes
- Riesgos de incendios
- Riesgos de eventos naturales

#### **5.1.1 Medidas de prevención de accidentes durante los trabajos de mantenimiento y conservación**

La Concesionaria, antes de iniciar trabajos de mantenimiento, implementará todas las medidas de seguridad necesarias para los trabajos en andenes y refugios, sometiendo a la aprobación del Inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares.

Para mejor seguridad de los usuarios, la Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantenimiento y de reparación de la infraestructura, 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 ejecutan los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento de los lugares de tránsito de los usuarios, tales como conos o tubos reflectantes u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

También se informará de la restricción mediante los paneles de información a ubicar en el área del refugio y en la página web de la Concesionaria.

### **5.1.2 Medidas de prevención de incendios durante los trabajos de mantenimiento y conservación**

Consecuente con las exigencias y compromisos de seguridad y prevención de riesgos asumidos por la empresa como parte del desarrollo sustentable del proyecto, se implementarán medidas de prevención de incendios durante la ejecución de los trabajos de mantenimiento y conservación de las Estaciones de Transbordo para Transantiago con objeto de evitar la ocurrencia de incendios.

En los frentes de trabajo donde se ejecuten faenas que puedan generar llamas o chispas tales como soldadura, oxicorte u otro (en adelante trabajos en caliente), se mantendrán equipos contra incendio operativos y dispuestos en lugares con fácil acceso a ellos. Para estos efectos existirá en terreno personal previamente capacitado en la utilización de los equipos y control de incendios.

Previamente a la ejecución de trabajos en caliente, existirá una persona encargada de inspeccionar el área de trabajo intervenida y posible de ser afectada con objeto de eliminar los elementos o materiales combustibles en el sector. Además, se encargará de delimitar y señalizar la zona de trabajo en prevención del propio personal y personas externas a las obras.

Posteriormente y luego de transcurrida una hora de terminado el trabajo se inspeccionará nuevamente el área para asegurar que no existan condiciones generadoras de peligros de incendio en el sector intervenido.

Estará expresamente prohibido a los trabajadores encender fogatas para calentar alimentos o cualquier otro fin en las obras.

Para el almacenamiento de elementos inflamables o combustibles, se definirá una zona especialmente destinada para ello. En el área de almacenamiento de estos materiales mantendrá equipos de combate contra incendios y estará debidamente señalizada.

Los sistemas de extinción contra incendios serán periódicamente revisados para garantizar la operatividad de los mismos durante el desarrollo de las obras de mantenimiento y conservación.

### **5.1.3 Medidas de prevención en caso de eventos naturales.**

La Concesionaria implementará todas las medidas necesarias para la mayor seguridad de los usuarios en caso de eventos naturales. Para ello, la primera actividad luego de ocurrido el evento será la inspección de las Estaciones en caso de sismos, inundación, avalanchas, desbordes de ríos o canales, incendios en área de la concesión, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible. Luego, se pondrán en funcionamiento las cuadrillas de emergencia para evaluar y reparar los daños de la infraestructura de la Estación, a fin de despejar los elementos que interfieran el normal flujo de los usuarios.

De los resultados de la evaluación de los daños se informará al Inspector Fiscal, así como del programa de reparaciones que permitan el pronto restablecimiento de las condiciones de operación del andén y del refugio.

Las cuadrillas se organizarán de tal forma de optimizar la calidad del trabajo y la pronta puesta en operación de la Estación o de la parte de ella que hubiera sido afectada.



## **5.2 MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS**

Durante la etapa de explotación de los andenes y refugios se implementarán los Planes de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, a presentar de acuerdo al Artículo 2.7 de las Base de Licitación y que deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal.

En dichos planes se especificará la forma cómo se intervendrá eficazmente ante los sucesos causales que alteren el normal desarrollo de la explotación de la Estación.

Las principales materias con que se relaciona el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, dicen relación con los siguientes incidentes:

- Accidentes
- Incendios
- Derrame de sustancias peligrosas

### **5.2.1 Medidas de control ante accidentes.**

En caso de ocurrir un accidente en el Area de Concesión se considerarán todas las acciones necesarias para su control como es el aviso a Carabineros y Servicios de Salud, para el traslado de accidentados a centros de atención médica. En caso que existan elementos que obstaculicen el desplazamiento de los usuarios por los andenes y refugios se dispondrá de los equipos para ayudar a despejar el área en el más breve plazo.

En cada oportunidad, se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario que se defina en dicho Plan.

### **5.2.2 Medidas de control ante incendio.**

En caso de ocurrir un incendio en el Area de Concesión, ya sea por causa de terceros o por actividades relacionadas con el mantenimiento o conservación de la obra, se organizará el equipo de emergencia para estos efectos y el encargado del equipo decidirá si es necesario la concurrencia de servicios externos para detener el fuego. El encargado de comunicaciones de la Concesionaria entregará la información oficial a la prensa, salvo instrucción contraria de la Inspección Fiscal.

En cada oportunidad se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros

involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario que se defina en dicho Plan.

### **5.2.3 Medidas de control ante derrame de sustancias peligrosas.**

En caso de ocurrir un derrame de sustancias peligrosas en el Area de Concesión durante el proceso de transporte o almacenamiento durante la operación de las Estaciones, ya sea por causa de terceros o por actividades relacionadas con el mantenimiento o conservación de la obra, se organizará el equipo de emergencia entrenado para estos efectos y el encargado del equipo decidirá si es necesario la concurrencia de servicios externos para enfrentar la contingencia.

En cada oportunidad se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias donde se describen los procedimientos en caso de derrame de sustancias peligrosas, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del incidente en el formulario que se defina en dicho Plan.

### **5.2.4 Medidas de control ante explosión y accidentes de trabajadores.**

En caso de ocurrir una explosión en el Area de la Concesión durante la operación de las Estaciones, ya sea por causa de terceros o por actividades relacionadas con el mantenimiento o conservación de la obra, se organizará el equipo de emergencia y el encargado del equipo coordinará con Jefe de Vigilancia y Emergencia la concurrencia de servicios externos para enfrentar la contingencia.

En cada oportunidad se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del evento en el formulario que se defina en dicho Plan.

### **5.2.5 Medidas de control ante accidentes de trabajadores.**

En caso de ocurrir un accidente de trabajadores en el Area de Concesión se considerarán todas las acciones necesarias para su control como es el aviso a Carabineros y Servicios de Salud, para el traslado de accidentados a centros de atención médica o a la Mutual de Seguridad que corresponda. En caso que existan elementos que obstaculicen el desplazamiento de los usuarios por los andenes y refugios se dispondrá de los equipos para ayudar a despejar y señalar el área en el más breve plazo.

En cada oportunidad, se procederá según el Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias, y se dará aviso a la Compañía de Seguros además

del Inspector Fiscal, sin perjuicio del registro del accidente en el formulario que se defina en dicho Plan.

### **5.3 MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL DURANTE LA EXPLOTACION**

La Sociedad Concesionaria implementará el Plan de Manejo Ambiental y Territorial mínimo requerido en el Artículo 2.10 de las Bases de Licitación y que considera las medidas de mitigación, reparación, compensación, prevención de riesgos y control de accidentes, para aquellas actividades y obras del proyecto que en la fase de explotación produzcan impactos negativos en algún componente ambiental.

El Plan de Manejo Ambiental, se encuentra desglosado por elemento ambiental, incluidas las medidas que se aplicarán en caso que sea pertinente.

Asimismo, la Concesionaria entregará al Inspector Fiscal cada trimestre durante el primer año de operación, un Informe de Seguimiento de Desarrollo Sustentable que dará cuenta de la eficacia de la implementación de cada una de las medidas definidas en el Plan de Manejo Ambiental.

Dichos informes de seguimiento desde el segundo al quinto año de operación se entregarán semestralmente, incluidos los dos últimos años. En el período restante se entregarán los informes en forma anual.

## **5.4 DE LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

### **5.4.1 Prohibición de actividades ajenas al objeto de las Estaciones de Transbordo**

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso de la obra concesionada que no corresponda al objeto de la Concesión. En caso de requerirse, deberá contar con autorización expresa del MOP.

### **5.4.2 Señalización, Elementos de Seguridad y Demarcación**

La Concesionaria debe mantener la señalización peatonal de acuerdo al Proyecto de Ingeniería de detalle entregado por el MOP, y a las normas y leyes vigentes para señalizaciones en la vía pública.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma en la circulación de los pasajeros, usuarios de las Estaciones, la Concesionaria proveerá, colocará y mantendrá la señalización y demarcación completa y adecuada, tanto en forma diurna como nocturna, para advertir a los usuarios de manera oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

La Concesionaria debe cumplir en estas materias la reglamentación vigente del MOP y del SERVIU.

La Concesionaria debe tomar las medidas destinadas a orientar a los usuarios de las Estaciones, así como mantener la señalización, elementos de seguridad y demarcación. La metodología de trabajo es la indicada en el Plan de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización, elementos de seguridad y demarcación de la obra en explotación son:

Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según el proyecto aprobado.

- Las señales se deben mantener limpias, visibles y legibles.
- Pintura o reposición de señales deterioradas por el uso o vandalismo.
- No se aceptan señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producido por terceros.
- Reposición de elementos de seguridad en un plazo de tres (3) días de ocurrido el hecho fortuito, accidente u otro evento que lo haya dañado y afectado su uso.

### **5.4.3 Despeje y limpieza del área de trabajo**

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará en forma inmediata del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando los andenes y refugios, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguran la normal circulación de los pasajeros, usuarios de las Estaciones.

## **5.5 DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS**

### **5.5.1 Autoridad Competente**

La seguridad pública en el Area de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en Concesión son ejercidos por Carabineros, quienes son la autoridad pública competente para ello.

En caso de incidente, la Concesionaria actuará bajo la coordinación de Bomberos, Carabineros o Servicios de Salud o previa autorización de ellos.

Ante la ausencia de Carabineros la Concesionaria podrá adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad de la circulación peatonal, la protección de los bienes de la Concesionaria y la seguridad peatonal en los andenes y refugios, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias relacionadas con la vulnerabilidad de la seguridad pública ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño a las obras de las Estaciones, la Concesionaria queda facultada a realizar la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria puede solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados sin perjuicio de interponer la reclamación ante los tribunales competentes

La Concesionaria mantiene un canal de comunicación permanente con la Inspección Fiscal, Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia, los cuales actuarán ante un incidente de acuerdo a las facultades que les confiere la normativa vigente.

### **5.5.2 Procedimiento ante Incidentes o Accidentes**

La Concesionaria mantiene la infraestructura necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes incidentes que se producen en las Estaciones y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior, tiene por objeto obtener la información necesaria y efectuar las acciones pertinentes. Para ello mantiene una estrecha comunicación y coordinación con las autoridades competentes de Carabineros, Bomberos y Servicios de Salud, de forma que se tenga un conocimiento actualizado de las responsabilidades y recursos de cada organismo en caso de que se tuviera que responder de manera coordinada ante una situación de emergencia.

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Control de Accidentes o de Contingencias, que abarca la atención de contingencia en las Estaciones, que cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de incidente. Estos tienen por finalidad brindar una respuesta en el tiempo mínimo, para la coordinación y concurrencia de Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos si fuese necesario.

El procedimiento de asistencia a los afectados por incidentes en los andenes y/o refugios considera las siguientes etapas:

- Comunicación, en caso de que el incidente se haya detectado desde un móvil de aseo o de patrullaje, para dar aviso oportuno de que se ha producido un incidente se utilizan teléfonos públicos o teléfonos celulares.
- Comunicación a Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos del incidente para su concurrencia.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz a la Estación donde se ha producido el incidente.
- En ausencia de los Servicios de Salud, la Concesionaria se limitará a coordinar el traslado hasta el centro asistencial más próximo.
- Una vez que lleguen al lugar del incidente Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia o de emergencias de la Concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios.
- La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- La coordinación general está a cargo del Centro de Atención al Usuario, que coordinará las acciones y recursos necesarios para atender el incidente.

La Concesionaria actúa en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, instalando señalización de emergencia y reordenando la circulación de peatones en andenes y refugios.

En la estructura organizacional de la Concesionaria, se define la cuadrilla de emergencia que dependerá del Jefe de Operación y Mantenimiento, la que actuará en el patrullaje de las Estaciones para detectar incidentes y en todo caso asistir cuando ellos ocurren.

El operador de emergencias será una persona con curso en primeros auxilios, dispondrá de movilización para su propia independencia tendrá triple turno de manera de asegurar la atención a las Estaciones durante las 24 horas del día. Estará además, en permanente contacto con el Centro de Atención al Usuario



para informarse de algún incidente que pudiera haber sido notificado por los usuarios.

### **5.5.3 Mecanismos de Seguridad**

Mediante el sistema de vigilancia permanente por la cámara con que contará la Sociedad Concesionaria en cada una de las Estaciones construidas , será posible la detección emergencias en las estaciones.

#### **5.5.3.1 En caso de acto vandálico o Terrorista**

En este caso se coordinará la atención de la Estación en conjunto con Carabineros, de manera de dejar en manos de la fuerza pública el control de la persona o grupo de personas que estén causando los disturbios. En caso de haber destrozos o daños en la estación, se dejará constancia inmediata para efectos de cualquier tipo de seguro comprometido, y el resto de los daños que no sean cubiertos por el seguro serán reparados a cargo de la Sociedad Concesionaria, de acuerdo a lo indicado en el Contrato.

#### **5.5.3.2 En caso de Incendio**

En este caso concurrirá, por parte de la Sociedad Concesionaria, la cuadrilla de emergencia, con su operador entrenado con primeros auxilios y equipamiento antifuego como lo son los extintores. En conjunto se dará aviso inmediato, si la situación lo amerita, a Bomberos, de manera de controlar la situación en el menor tiempo posible. Junto con ello se dejará constancia de la situación para efectos del seguro comprometido.

### **5.5.3.3 En caso de Inundación**

Dado que las estaciones no producen una singularidad especial en el flujo normal del agua lluvia por las calzadas, de inundarse la Estación implicaría que el resto de la calzada también se encontraría inundada, correspondiendo al respectivo Municipio actuar de manera oportuna y correcta para normalizar la situación. La Sociedad Concesionaria facilitará la coordinación con los distintos Municipios y en dar aviso de la manera más rápida posible acerca de los acontecimientos.

### **5.5.3.4 En caso de Accidente Vehicular**

Si el accidente vehicular compromete alguna parte o la totalidad de la estación, se coordinará de manera inmediata con Carabineros para dejar constancia ante los seguros comprometidos. Sin perjuicio de ello, la Sociedad Concesionaria procederá a reparar los daños, de acuerdo al Programa de Mantenimiento de Infraestructura.

### **5.5.3.5 En caso de Corte de Energía**

Si el corte de energía corresponde a una situación en particular (local) que afecta sólo a los refugios de la Estación, será responsabilidad y cargo exclusivo de la Sociedad Concesionaria normalizar la situación a la brevedad. En caso que el corte sea generalizado, se coordinará con la Empresa de Servicios respectiva (Chilectra) para que acudan al lugar y normalicen la situación.

## **5.6 DE LA UNIDAD CONTROL DE CAMARAS**

La Concesionaria dispone y mantiene operativo una Unidad Control de Cámaras situada en una de sus oficinas, que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto..

En esta Unidad se recibirá la señal continua de la cámara instalada en la Estación y ella dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia relevantes.

La estructura organizacional con que cuenta la Concesionaria para la explotación de la Concesión, considera la operación de la Unidad de Control de Cámaras en el área de Vigilancia y Emergencias.

La Unidad de Control de Cámaras cuenta con un número telefónico permanente para la comunicación en caso de emergencias o incidentes. Se informa de dicho número telefónico en todas las Estaciones de la Concesión sin perjuicio que los vehículos de aseo y de emergencia o patrullaje lo porten en sus rotulaciones.

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

La Concesionaria dispone de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, en acuerdo con la Ley 16.744 del 23 de enero de 1968, Ley de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, el cual se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Usuario. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

- Señalar la correcta utilización de los elementos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- Debe contemplar, también, la exigencia de que el personal de la Concesión que trabaje en puestos de posibles riesgos haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Todo el personal de la Concesionaria está obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Además, el personal debe seguir los cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, manejo a la defensiva, prevención y control de incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado Reglamento es entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se haya introducido en él.

## **CAPÍTULO VI: MANUAL DE OPERACION**

### **6.1 OBJETIVO**

A continuación se presenta la Memoria Operativa o Manual de Operación de las Estaciones de Transbordo de Transantiago. En ella se describe el funcionamiento de cada Estación, principalmente en cuanto a flujos peatonales y circulación de transporte público se refiere.

Las Estaciones de Transbordo están orientadas a facilitar y hacer más expedita la transferencia de pasajeros entre buses, metro y otros modos de transporte, ya que con Transantiago aumentará el número de intercambio entre los buses. Por ello, se mejorará la instalación de paraderos en estas estaciones por ser los puntos de mayor confluencia.

El objetivo fundamental de esta Memoria Operativa es dar a conocer acerca de cómo operan las Estaciones de Transbordo para Transantiago, coordinando flujos de peatones entre un paradero y otro en una misma Estación, o las posibles opciones que éstos pueden tener al querer hacer combinación con Metro, líneas troncales, etc. Es así como, como para el caso de los no videntes el proyecto ha incorporado circuitos que a través del tipo de baldosas diferenciadas y que son perceptibles para los no videntes, privilegia conexiones a Estaciones de Metro o paraderos de Estaciones de Transbordo,

## **6.2 DETALLE CIRCULACIÓN PEATONAL EN PARADEROS**

A continuación y para cada una de las 35 Estaciones en cuestión, se analiza la circulación peatonal y vehicular para el buen funcionamiento del Plan Transantiago, asegurando movilidad, seguridad y un proyecto en armonía con los requerimientos de los usuarios.

En Anexo N° 2 se encontrará una lámina con el detalle del flujo peatonal posible en los distintos tipos de paradero de las Estaciones.

Para efectos de simplificación se han agrupado en tres tipos: de 1, 2 y 3 refugios

- Paradero tipo: 1 refugio
- Paradero tipo: 2 refugios
- Paradero tipo: 3 refugios

Con respecto a lo anterior se puede comentar que en cada unidad básica de refugio, los peatones debieran subir al bus por la parte delantera de éste y descender por la trasera. Una vez ubicados los pasajeros en el área del andén, éstos se pueden mover libremente en el sentido paralelo a la calzada vehicular, tal como sucede actualmente en cualquier paradero.

Adicionalmente y cuando las superficies lo permitan, los peatones podrán circular hacia o desde la parte trasera de los paraderos en el entorno, ingresando a los refugios por sus costados o a través del interandén.

### 6.3 FUNCIONAMIENTO DE LAS ESTACIONES

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-1: Alameda - Las Rejas**

La estación **Alameda - Las Rejas**, se compone de 10 paradas o refugios, 9 de los cuales son dobles y 1 triple.

Considerando el flujo Poniente - -Oriente por la Alameda y en una pista exclusiva para buses en ese sector, es que se ha dispuesto de una parada triple y dos dobles en el sector que antecede el cruce con Las Rejas. En la misma dirección y pasado el cruce se ubica una tercera parada doble.

Por su parte, el flujo Oriente – Poniente cuenta con cuatro paradas dobles ubicadas en Alameda pasado el cruce con Las Rejas. De estas, una se ubica en paralelo respecto a las otras tres separadas por un bandejón.

Para el flujo Sur - Norte se ha dispuesto de una parada doble ubicada por Las Rejas pasado el cruce con la Alameda al norte.

El flujo Sur – Norte se ha dispuesto de una parada doble ubicada por Las Rejas pasado el cruce con la Alameda al norte.

Los refugios recién señalados no debieran presentar interferencias adicionales al tránsito actual, dado que se cuenta con dos a tres pistas libres en cada caso.

Para trasladarse entre un refugio y otro los peatones pueden hacerlo de manera continua, ya que existen cruces semaforizados para conectarlos. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro Las Rejas).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-2: General Mackenna – Bandera**

La estación **General Mackenna – Bandera**, está compuesta por un total de 9 paraderos, 6 de ellos refugios dobles y 3 refugios simples.

Viajando vehicularmente en sentido Poniente – Oriente por General Mackenna se encuentran los refugios dobles 4, 7, 8 y 8b. Para el flujo Norte – Sur se hayan los paraderos simples 3ª y 3b. Para el flujo Oriente – Poniente se haya el paradero doble 1, luego el simple 6 y por último paradero doble 2.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con tres o cuatro pistas de circulación vehicular, salvo las paradas 3b y 8ª que cuentan con solo dos pistas pero con un refugio en paralelo, lo que las hace igualmente expeditas.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebra

donde corresponde. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre refugios subterráneamente (Estación Metro Cal y Canto).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-3: Alameda – V. Mackenna**

La estación **Alameda – V. Mackenna**, se compone de 12 paradas o refugios, 10 de las cuales son dobles y 2 son simples.

Considerando el importante flujo Poniente – Oriente por la Alameda en ese sector es que se han dispuesto de dos paradas dobles en el sector que antecede el cruce con Irene Morales. En la misma dirección y pasado el cruce se ubica una tercera parada doble. De la misma forma y pasado el cruce con R. Carnicer al Oriente se ubica un nuevo refugio doble asimismo como pasado el cruce con calle Gral. Bustamante.

El flujo Oriente – Poniente por la Alameda enfrenta una parada simple y otra doble ubicadas pasado el cruce con v. Mackenna. Pasando el cruce con Irene Morales se encuentra una nueva parada doble. En el mismo sentido pero de manera paralela, se ubica en calle Merced una parada doble pasado Pío Nono.

El flujo Sur – Norte cuenta con dos paradas en paralelo que por V. Mackenna anteceden el cruce con la Alameda. Estas paradas son una del tipo doble y otra simple.

El flujo Norte – sur por calle I. Morales se encuentra con una parada doble pasado el cruce con la Alameda al Sur.

La ubicación de los refugios antes señalados no producirían un impacto vial considerable dado que este sector cuenta con calzadas de 3 a 4 pistas libres.

Para trasladarse entre un refugio y otro los peatones pueden hacerlo de manera continua, ya que existen cruces semaforizados para conectarlos. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro Baquedano).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-4-15: Alameda – Sta. Rosa / San Antonio**

La estación **Alameda – Sta. Rosa / San Antonio**, se compone de 12 paradas o refugios, 8 de los cuales son dobles y 4 son simples.

El tránsito vehicular Poniente – Oriente por la Alameda enfrenta una parada doble ubicada justo antes del cruce con Sta. Rosa. Pasado dicho cruce se encuentra otro refugio doble y pasando la calle San Isidro se ubica un tercer refugio doble.

En el sentido Oriente – Poniente por la Alameda, se ubican dos paraderos simples justo antes del cruce con Sta. Rosa. Pasado dicho cruce y antes de



llegar a San Antonio se ubica una parada doble. Pasado el cruce con calle San Antonio, se encuentra un nuevo refugio doble.

En el flujo Norte – Sur por calle San Antonio se encuentra una parada doble justo antes de llegar al cruce con la Alameda.

Par el tránsito Sur – Norte que antecede al cruce de la Alameda por Sta. Rosa, se ha dispuesto de tres paradas, una doble y dos simples. Dos de estos refugios orientan el viraje al oriente, mientras que la otra parada de tipo simple ubicada en un bandejón, lo hace para el norte. Pasando por Sta. Rosa al norte el cruce con la Alameda, se ubica la última estación doble.

La ubicación de los refugios antes señalados no debieran afectar considerablemente el tránsito actual, dado que este sector cuenta con calzadas de 3 a 4 pistas libres.

Para trasladarse entre un refugio y otro los peatones pueden hacerlo de manera continua, ya que existen cruces semaforizados para conectarlos. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro Santa Lucía).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-5: V. Mackenna – A. Vespucio**

La estación **A. Vespucio – Vicuña Mackenna**, está compuesta por un total de 8 paraderos, 1 de ellos doble y 7 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Norte – Sur por V. Mackenna P. antecede al cruce con Serafín Zamora un refugio simple. En sentido opuesto y antecediendo el cruce Cabildo por V. Mackenna O. se ubica un segundo refugio simple. Transversalmente, vale decir en el sentido Poniente – Oriente y dentro de la Estación de Intercambio Modal de La Florida, se ubican 5 paradas simples y una doble.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con dos a tres pistas de circulación vehicular libre, asimismo como las ubicadas en la infraestructura cuyo tránsito es exclusivo de buses.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebra donde corresponde. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre refugios subterráneamente (Estación Metro Bellavista La Florida).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-6: Alameda – Norte Sur**

La estación **Alameda – Norte Sur**, se compone de 10 paradas o refugios, 4 de ellos del tipo doble y 6 de tipo simple.

Considerando el flujo Poniente – Oriente por la Alameda en ese sector es que se han dispuesto de dos paradas dobles ubicadas una justo antes del cruce al poniente con calle Vergara y otra después de éste al oriente. Se han dispuesto

además dos paradas simples ubicadas una justo antes y otra justo después del cruce con calle Manuel Rodríguez.

El flujo Oriente – Poniente se compone dos paradas simples ubicadas una antes del cruce con calle M. Rodríguez y otra pasado dicho cruce. Posteriormente y antecediendo la calle Cienfuegos, se ubica una parada doble. Pasado dicho cruce al poniente, se ubica otra parada también del tipo doble.

El flujo Norte – Sur cuenta con una parada simple ubicada al sur del cruce con la Alameda. Opuestamente, para el flujo Sur – Norte se ubica una parada simple antecediendo el cruce con la Alameda-

La ubicación de los refugios antes señalados debieran no producir un impacto vial considerable dada la existencia del enlace proyectado en ese sector, asimismo como la existencia de 2 a 3 pistas libres de circulación.

El tránsito peatonal se realiza a través de los cruces semaforizados y los pasos de cebra habilitados para ello. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro Los Héroes).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-7: Vicuña Mackenna – Av. Matta**

La estación **Vicuña Mackenna – Av. Matta**, está compuesta por un total de 4 paraderos, 2 de ellos dobles y 2 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Oriente – Poniente por Av. Matta antecede al cruce con V. Mackenna se ubica el segundo refugio doble. Transversalmente, vale decir en el sentido Norte – Sur se ubica por V. Mackenna una parada simple que antecede el cruce con Av. Matta. En sentido opuesto, se ubica pasado el cruce con Matta el último refugio simple.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con dos a tres pistas de circulación vehicular libre.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebra donde corresponde

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-8: Departamental – Las Industrias**

La estación **Departamental – Las Industrias**, está compuesta por un total de 3 paraderos dobles.

Viajando vehicularmente en sentido Poniente – Oriente y viceversa por Departamental se encuentran antes del cruce con Las industrias un refugio doble en cada caso ubicado sobre un bandejón exclusivo para permitir el acceso peatonal a los buses. Para el sentido Norte – Sur por Las Industrias se encuentra un paradero doble `pasado el cruce con Departamental. Por último para el flujo opuesto existe un refugio doble que antecede el cruce.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que de distintas maneras liberan dos pistas de circulación vehicular.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebras donde corresponde.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-9: Concha y Toro – Eyzaguirre**

La estación **Concha y Toro – Eyzaguirre**, está compuesta por un total de 4 paraderos, 2 de ellos dobles y 2 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Norte – Sur se encuentra un refugio simple que antecede ampliamente el cruce con calle Sta. Josefina. Posteriormente en el mismo sentido y pasando dicho cruce se haya un refugio doble. Transversalmente y enfrentando el flujo Poniente – Oriente por Sta. Josefina se encuentra pasado el cruce con Concha y Toro Oriente un refugio doble. Por último, enfrentando el flujo Sur – Norte se encuentra pasado el cruce de Sta. Josefina una parada simple.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con tres o cuatro pistas de circulación vehicular, salvo el ubicado en calle Sta. Josefina que cuenta con dos pistas aunque pasado el cruce, por lo que no debiera afectar mayormente el tránsito vehicular.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebras donde corresponde.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-10: Alameda – G. Velásquez**

La estación **Alameda – G. Velásquez**, se compone de 7 paradas o refugios, todos de tipo doble.

Considerado el flujo Poniente – Oriente por la Alameda en ese sector es que se han dispuesto de dos paradas dobles ubicadas una justo antes del cruce al poniente con G. Velásquez (caletera) y otra después de éste al oriente. El flujo Oriente – Poniente es análogo al anterior, es decir cuenta con dos paradas dobles que anteceden y suceden el cruce con G. Velásquez.

El flujo Norte – Sur cuenta con dos paradas asignadas. Una se encuentra con el tránsito proveniente de G. Velásquez (caletera) por el norte y que antecede el cruce con la Alameda. Otra que recibe el flujo proveniente del Poniente y del norte por calle Toro Mazote unos metros al sur del cruce con la Alameda.

El flujo Sur – Norte tiene asignada una para ubicada en G. Velásquez (caletera) al norte del cruce con la Alameda.

La ubicación de los refugios antes señalados debieran no producir un impacto vial considerable dada la existencia del enlace proyectado en ese sector.

El tránsito peatonal se realiza a través de los cruces semaforizados y los pasos de cebras habilitados para ello. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro Pila del Ganso).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-11: Providencia-Tobalaba**

La Estación **Providencia-Tobalaba** está compuesta por un total de 4 paraderos, 1 sobre Providencia, 1 sobre Tobalaba, 1 sobre 11 de sept. y 1 sobre Luis Thayer Ojeda.

El transporte público que circule en sentido Norte-Sur por Providencia tendrá la opción de utilizar el paradero doble #3 que se encuentra sobre esta misma. Adicionalmente, al virar derecha por Tobalaba hacia el Sur-Poniente tendrá un paradero de refugio simple sobre Tobalaba (#4).

La circulación hacia el Norte por Av. 11 de septiembre tendrá un paradero doble antes del cruce con Luis Thayer Ojeda.

La circulación hacia el Oriente por Luis Thayer Ojeda, pasado el cruce con Providencia, tendrá disponible un paradero simple, pudiendo posteriormente continuar hacia 11 de septiembre (utilizando la pista derecha) o hacia Vitacura.

El paradero #4 que se ubica sobre calle Tobalaba podría producir congestión dado que la calle en ese tramo es sólo de 2 pistas, al igual que en Luis Thayer Ojeda. 11 de septiembre y Providencia no presentarían problemas, por tratarse de calle anchas (4 pistas).

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-12: Recoleta – Zapadores**

La estación **Recoleta – Zapadores**, se compone de 4 paradas o refugios, 2 del tipo doble y 2 simples.

Considerando el flujo Poniente – Oriente por la calle Zapadores en ese sector es que se ha dispuesto de una parada simple ubicada antes del cruce con Recoleta.

El flujo Poniente – Oriente contempla una parada simple ubicada pasado el cruce con calle Recoleta.

El flujo Norte – Sur tiene asignada una parada de tipo doble, pasado el cruce al sur de calle Capadores.

El flujo Sur – Norte considera una parada doble, pasado el cruce al sur de calle Zapadores.

La ubicación de los refugios antes señalados debieran no producir un impacto vial considerable dada la existencia de a lo menos dos pistas libres.

El tránsito peatonal se realiza a través de los cruces semaforizados y los pasos de cebra habilitados para ello. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos subterráneamente (Estación Metro Zapadores).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-13: Apoquindo – A. Vespucio**

La estación **Apoquindo – A. Vespucio**, está compuesta por un total de 4 paraderos, 2 de ellos dobles y 2 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Norte – Sur y viceversa por A. Vespucio, existen pistas exclusivas para buses donde existen para cada caso un refugio simple seguido de uno doble. Estos se encuentran por debajo de la superestructura de A. Vespucio y enfrentan los accesos de la Estación de Metro Escuela Militar.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan dos pistas de circulación vehicular libre.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebra donde corresponde. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre refugios subterráneamente (Estación Metro Escuela Militar).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-14: San Pablo – Neptuno**

La estación **San Pablo – Neptuno**, está compuesta por un total de 7 paraderos, 2 de ellos del tipo doble y 4 tipo simple.

Viajando vehicularmente en sentido Poniente – Oriente por San Pablo se encuentran antes del cruce con Neptuno un refugio doble y uno simple. Para el sentido contrario se haya una parada simple antes del cruce con Neptuno y una doble pasando éste. Por Neptuno se ubican 3 paradas simples adyacentes a la manzana de la Estación de Metro San Pablo y sus accesos Poniente, Oriente y Norte respectivamente.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con tres o cuatro pistas de circulación vehicular, salvo las ubicadas en los accesos de la Estación de Metro que cuentan con un bandejón propio de acceso.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebra donde corresponde.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-16: Recoleta – Dorsal**

La estación **Recoleta – Dorsal**, está compuesta por un total de 4 paraderos, 2 de ellos dobles y 2 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Poniente – Oriente por Avenida Dorsal, se encuentra un refugio doble antes del cruce con Recoleta. Para el flujo Norte – Sur y viceversa por recoleta se hayan antes del cruce con Dorsal en cada caso un paradero simple. Finalmente para el flujo Oriente – Poniente se cuenta con un refugio doble ubicado pasado el cruce con Recoleta y enfrente de una Estación de Metro.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con dos pistas de circulación vehicular cuyo cruce se encuentra controlado por un semáforo y no está permitido el viaje cruzado.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados para ellos y cruces de cebra donde corresponde.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-17: Alameda – Cumming**

La estación **Alameda – Cumming**, se conforma por 6 paradas o refugios, todos ellos dobles.

Para el flujo Poniente – Oriente de la Alameda se ha dispuesto de tres paradas consecutivas. La primera antecede el cruce con calle república, la siguiente se ubica pasado dicho cruce al oriente y la siguiente antecede el cruce con calle Echaurren.

Para el tránsito opuesto, es decir desde el Oriente al Poniente, se han dispuesto de dos paraderos ubicados uno justo antes del cruce con Calle Cumming y otro justo después de dicho cruce.

El flujo Sur – Norte cuenta una parada ubicada en calle República justo antes del cruce con Alameda.

Los refugios anteriormente señalados no producirían ningún impacto vial considerable dado que en este sector se cuenta con calzadas de 2 a 3 pistas libres, asimismo como con cruces semaforizados.

Para trasladarse entre un refugio y otro los peatones pueden hacerlo de manera continua, ya que existen cruces semaforizados para conectarlos y pasos de cebra. Alternativamente los peatones pueden conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro República).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-18: A. Vespucio – Irarrázabal**

La estación **A. Vespucio – Irarrázabal**, está compuesta por un total de 6 paraderos, 2 de ellos dobles y 4 simples.

Viajando vehicularmente en sentido Poniente – Oriente por Irarrázabal. Antecede al cruce con A. Vespucio un refugio doble. En sentido opuesto y pasado el cruce anterior se ubica un refugio simple seguido por uno doble. Por a. Vespucio en sentido Norte – Sur se ubica una parada simple que antecede el cruce con Irarrázabal. Por último, en el sentido opuesto y antecediendo y pasando el cruce con Larraín se ubican los últimos dos refugios simples.

Todos los paraderos presentan condiciones poco conflictivas al tránsito actual, dado que cuentan con dos a tres pistas de circulación vehicular libre.

Para trasladarse entre una parada y otra los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas, ya que existen cruces semaforizados y cruces de cebrada donde corresponde. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre refugios subterráneamente (Estación Metro Plaza Egaña).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-19: Alameda – San Martín**

La estación **Alameda – San Martín**, se compone de 9 paradas o refugios, todas ellas del tipo doble.

Considerando el flujo vehicular Poniente – Oriente por la Alameda es que se ha dispuesto de una parada antecediendo la calle Lord Cochrane se ha dispuesto de dos paradas. Por último y antecediendo el cruce con calle Nataniel, se ubica una parada adicional.

Por su parte, el flujo Oriente – Poniente por la Alameda enfrenta una parada antes del cruce con calle Amunategui. Pasado dicho cruce y antecediendo el cruce con calle San Martín, se ubican dos paradas adicionales. Por último y antes del cruce con calle Tucapel Jiménez se ubica otra parada.

Para el flujo Norte – Sur por calle San Martín, se ubica una última parada antecediendo el cruce con la Alameda.

La ubicación de los refugios antes señalados no debieran producir un impacto vial considerable dado que este sector cuenta con calzadas de 2 a 3 pistas libres.

Para trasladarse entre un refugio y otro los peatones pueden hacerlo de manera continua, ya que existen cruces semaforizados para conectarlos. Alternativamente el flujo peatonal puede conectarse entre algunos refugios subterráneamente (Estación Metro La Moneda).

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-20: Vespucio – Santa Rosa**

La Estación **Vespucio – Santa Rosa** consta de 9 paraderos, 6 de ellos sobre Av. Santa Rosa y 3 sobre las cales de Américo Vespucio.

La circulación de transporte pública hacia el Norte por Santa Rosa se canaliza utilizando la pista izquierda, de esta forma se accede a los paraderos 5, 8 y 9.

En sentido contrario, nuevamente se canaliza el transporte público utilizando la pista izquierda, de esta forma se accede a los paraderos 4, 6 y 7.

Las caleteras de Américo Vespucio permitirán el flujo de transporte público en sentido Oriente-Poniente y viceversa, pudiendo los usuarios hacer transbordo en los paraderos 1, 3 y 10.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra. Adicionalmente en esta estación podrán hacer combinaciones con el Metro, Línea 4A.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-21: Vespucio - Grecia**

La Estación **Vespucio - Grecia** consta de 6 paraderos, a saber:

- Paradero 1: Acceso oriente a la Rotonda Grecia, Lo Hermida, un sitio.
- Paradero 2: Arco Lo Hermida – Grecia, sentido oriente a poniente, 2 sitios
- Paradero 3: Acceso sur-poniente a la Rotonda Grecia, Rodrigo de Araya, un sitio.
- Paradero 4: Arco Lo Hermida – Grecia, sentido poniente a oriente, 2 sitios
- Paradero 5: Acceso norte a la Rotonda Grecia, Calzada Local Vespucio, un sitio.
- Paradero 6: Acceso sur a la Rotonda Grecia, Calzada Local Vespucio, un sitio.

En esta estación los usuarios podrán realizar combinación con el Metro, mediante los paraderos ubicados al interior de la rotonda Grecia y en combinación con el transporte público que circula en sentido Oriente-Poniente por Av. Grecia.

Para la circulación de transporte público en sentido Norte-Sur o inverso, existirá la opción de utilizar los paraderos que se ubican sobre la caletería de Américo Vespucio.



Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-22: A. Vespucio – Departamental**

La Estación **A. Vespucio – Departamental**, está compuesta por un total de 8 paraderos, de los cuales 3 se encuentran sobre A. Vespucio, 2 sobre Macul y 3 sobre Av. Departamental.

La circulación de transporte público en sentido Norte-Sur se produce por las caletas de A. Vespucio a través de las cuales los peatones tienen la opción de hacer transbordo utilizando los paraderos 1, 7 y 8.

Por el eje de Av. Departamental, en tanto, circulará el transporte público en orientación Oriente – Poniente, teniendo acceso a los paraderos 3a, 3b y 4.

Sobre Avenida Macul se tendrán 2 paraderos, numerados 5 y 6.

La detención del transporte público se produce en la mayoría de los paraderos en la tercera pista, de manera de no obstruir el tránsito, salvo en los paraderos 3b, donde Departamental tiene sólo 2 pistas, y 6, donde Macul tiene 4 pistas.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-23: Norte Sur – Matta**

La Estación **Norte Sur – Matta** consta de 4 paraderos, 2 de ellos ubicados sobre Matta y los otros 2 sobre Av. Viel.

El paradero 2 permite el transbordo de pasajeros en combinación con la línea 2 del Metro.

La circulación de transporte público por Av. Matta en sentido Oriente – Poniente y viceversa continúa sin grandes modificaciones respecto de la situación actual.

Por Av. Viel se permitirá el transbordo de pasajeros al utilizar los paraderos 1 y 4.

Se distingue la incorporación de una serie de señales reglamentarias e informativas que refuerza el uso de la pista exterior de la calzada norte de Matta; para el viraje oriente sur aguas abajo del cruce Matta-Viel.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-24: Norte Sur – Dorsal**

La Estación **Norte Sur – Dorsal** consta de 4 paraderos insertos en el proyecto Transantiago. La ubicación de ellos es la siguiente:

- Paradero 1: Calzada sur de Av. J. Guzmán (sentido poniente a oriente), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m.
- Paradero 2: Calzada local oriente de Ruta 5 (sentido sur a norte), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m.
- Paradero 3: Calzada local oriente de Ruta 5 (sentido norte a sur), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m.
- Paradero 4: Calzada norte de Av. J. Guzmán (sentido oriente a poniente), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m.

La circulación del transporte público se produce en sentido Oriente – Poniente y viceversa por 14 de la Fama/Senador Jaime Guzmán, utilizando para el transbordo de pasajeros los paraderos 1 y 4.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-25: Vicuña Mackenna – Departamental**

La Estación **Vicuña Mackenna – Departamental** consta de 5 paraderos insertos en el proyecto Transantiago. La ubicación de ellos es la siguiente:

- Paradero 1: Calzada norte de Av. Departamental (sentido oriente a poniente), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m
- Paradero 2: Calzada sur de Av. Departamental (sentido poniente a oriente), 2 sitios de 18 m, espaciamiento 6 m
- Paradero 3: Calzada poniente de Av. Vicuña Mackenna (sentido norte a sur), un sitio de 18 m.

- Paradero 4: Calzada adyacente a Estación de Metro Pedrero, (sentido sur a norte), 2 sitios de 12m, espaciamiento 4 m
- Paradero 5: Calzada oriente de Av. Vicuña Mackenna (sentido sur a norte), un sitio de 18 m.

Los paraderos de transbordo ubicados en esta estación permitirán a los usuarios hacer combinación con la actual estación Pedrero del METRO, línea 5.

El transporte público que circule por Departamental hacia el poniente, podrá utilizar la pista de la derecha para acercarse al paradero 4, el cual permite combinación con Metro.

El transporte público que circule por Departamental hacia el oriente podrá hacer transbordo de pasajeros mediante el paradero 2, para ello dispondrá de una cuarta pista para su detención sin ocasionar mayores atochamientos.

Por Vicuña Mackenna se podrá realizar trasbordo en los paraderos 3 y 5, teniendo los buses para ello una tercera pista de detención.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-26: Tobalaba-Bilbao**

La Estación **Tobalaba-Bilbao**, está compuesta por un total de 5 paraderos, 1 de ellos es un refugio doble ubicado sobre A. Tobalaba y el resto son refugios simples sobre Bilbao.

El paradero 4 estará ubicado en frente de la bajada de Metro, por lo que la circulación peatonal puede ser directa entre estos dos.

Frente al paradero 4 la calzada presenta un ensanche a 3 pistas, de manera de no obstaculizar el flujo normal de vehículos por Bilbao.

El transporte público que circule en sentido Sur-Norte por Av. Tobalaba tendrá la opción de utilizar el paradero doble que se encuentra sobre esta misma.

La circulación hacia el Poniente por Av. Bilbao tendrá dos opciones de transbordo, un paradero simple ubicado frente al actual colegio y otro inmediatamente hacia el poniente después del cruce peatonal que permite combinar con el paradero 5.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-27: Departamental – Gran Avenida**

La Estación **Departamental – Gran Avenida** consta de 4 paraderos, 2 de ellos sobre la Av. Departamental y los otros 2 sobre Gran Avenida.

Se incorpora las señales que dan cuenta del uso exclusivo de la conexión norte, es decir, del flujo que proviene del oriente. A la calzada local sólo podrá ingresar la locomoción colectiva para hacer uso del Paradero 4 y de los residentes de la cuadra comprometida.

A la inversa, los usuarios que actualmente realizan el viraje poniente a sur podrán seguir realizándolo. No les estará permitido seguir directo, ya que esa maniobra será exclusiva del transporte público, lo que será informado mediante señales respectivas.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-28: Las Rejas – JJ Pérez**

La Estación **Las Rejas – JJ Pérez** consta de 4 paraderos en cada una de las ramas involucradas, a saber:

- Paradero 1: Acceso Norte Av. Sergio Valdovinos
- Paradero 2: Acceso Sur Av. Sergio Valdovinos
- Paradero 3: Acceso Poniente Av. J.J. Pérez
- Paradero 4: Acceso Oriente Av. J.J. Pérez

El proyecto contempla ensanches en la calzada de modo de permitir el paso ininterrumpido de flujos vehiculares mientras opera los paraderos de transporte público. En todos los casos, luego del ensanche, las calzadas recuperan la geometría original correspondiente a una calzada de dos pistas, con sentido bidireccional, es decir una pista por cada sentido de tránsito.

Para el caso del acceso Sur de Sergio Valdovinos, éste contará con una pista exclusiva de viraje a la derecha, segregada por una isla diseñada para ello.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-29: Recoleta – Einstein**

La Estación **Recoleta – Einstein** consta de 4 paraderos de refugios simples, 2 de ellos ubicados sobre Recoleta y 2 sobre Einstein.

El proyecto mantiene la misma disposición de la situación actual para la Avenida Recoleta, es decir, dos pistas por acceso y la primera de ellas puede realizar virajes a la derecha. La otra pista sólo puede seguir derecho.

De modo similar se procede para el acceso poniente, con la salvedad que la pista sur será exclusiva para el viraje a la derecha y la otra para el movimiento directo. El acceso oriente (Av. Einstein) tendrá demarcada dos anchas pistas, una por sentido de tránsito.

Esta estación de transbordo permitirá a los pasajeros realizar combinación con la estación de Metro Einstein, actualmente en construcción.

Las detenciones del transporte público se realizarán en todos los casos en una segunda pista de detención, lo que eventualmente podría obstruir el tránsito.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-31: Irarrázaval – Macul**

La Estación **Irarrázaval – Macul** consta de 4 paraderos, 2 refugios dobles sobre Irarrázaval y 2 refugios dobles sobre José Pedro Alessandri/Chile España.

Producto de la implantación de un paradero y ampliación de capacidad de la rama oriente de Av. Chile España, se crea una pista que sirve exclusivamente para propiciar el paso ininterrumpido del flujo vehicular particular, mientras opera el paradero. Esta pista, pasado el Paradero 2, disminuye su ancho hasta desaparecer en el extremo norte de la isla que separa ambos sentidos de tránsito.

Por el otro lado, el paradero 4 ubicado en José Pedro Alessandri posee una tercera pista para detención del transporte público.

Sobre Irarrázaval las detenciones del transporte público se producirán en la tercera pista, por lo que no debieran ocurrir mayores obstrucciones.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-32: Pajaritos – 5 abril,**

La Estación **Pajaritos – 5 abril**, consta de 11 paraderos, 4 de ellos son refugios dobles sobre Av. Pajaritos, 4 refugios dobles sobre 5 de abril, 1 refugio triple sobre Av. 5 de abril y 2 refugios simples sobre 5 de abril.

Las calzadas directas de los ejes Pajaritos y 5 de Abril se mantendrán sin ampliaciones ni restricciones del ancho de calzada, por lo que el transporte público debiera operar en igual condición que lo hace actualmente.

Sobre Pajaritos las calzadas poseen una tercera pista para la detención del transporte público, por lo que no debieran producirse mayores atochamientos.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-33: Ismael Valdés Vergara – San Antonio**

La Estación **Ismael Valdés Vergara – San Antonio**, está compuesta por un total de 4 paraderos, todos ubicados en torno al perímetro de la Plaza Oscar Castro, en las veredas de enfrente.

La circulación de transporte público en sentido Oriente-Poniente se produce por Av. Cardenal José María Caro, vía por la cual los peatones tienen la opción de hacer transbordo utilizando el paradero 4.

En sentido contrario, es decir Poniente- Oriente, la circulación se produce por Ismael Valdés Vergara, donde los pasajeros pueden utilizar el paradero 3 que consta de doble refugio.

En sentido Norte-Sur, la circulación de transporte público se produce por Av. Recoleta, utilizando el paradero de refugio simple número 1.

En sentido contrario, la circulación es por calle Mac-Iver, utilizando el paradero simple número 2.

Dado que las calles por donde circula el transporte público tienen más de 3 pistas, se estima que la detención momentánea no obstruirá mayormente el flujo normal de vehículos.

Para trasladarse entre un paradero y otro, los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-34: Dorsal – Dgo. Santa María**

La Estación **Dorsal – Dgo. Sta. María**, está compuesta por un total de 4 paraderos, 2 de ellos son refugios dobles ubicados sobre Av. Domingo Sta. María, y los otros 2 sobre Dorsal.

El transporte público que circule en sentido Poniente-Oriente por Dgo. Sta. María tendrá la opción de utilizar el paradero doble que se encuentra sobre esta misma. Adicionalmente, al virar derecha tendrá inmediatamente un paradero de refugio simple sobre Dorsal.

La circulación hacia el Norte por Av. Dorsal tendrá un paradero simple inmediatamente antes del cruce con Dgo. Sta. María. Al virar izquierda, se toma Sta. María en sentido Oriente-Poniente, permitiendo utilizar el paradero de refugio doble que se encuentra sobre la calzada norte de Dgo. Sta. María.

Dado que las calles por donde circula el transporte público tienen sólo 2 pistas, se estima que la detención momentánea podría obstruir el flujo normal de vehículos.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.

- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-35: San Pablo – Teniente Cruz**

La Estación **San Pablo – Teniente Cruz** está compuesta por 4 paraderos. Los paraderos 1 y 2 estarán ubicados en Teniente Cruz y los paraderos 3 y 4 en San Pablo.

Para el caso del flujo vehicular proveniente desde el oriente, la situación es la siguiente:

a) antes de llegar a la línea de detención del semáforo se genera suavemente la pista para el transporte público. Se aprovecha la disponibilidad de la calzada lateral norte.

b) aguas abajo del cruce, la pista de locomoción colectiva es canalizada a través de demarcación y tachas, permitiendo su incorporación interrupciones a la corriente principal. Las dos pistas usadas por el transporte privado se reducen a una para empalmar hacia el poniente.

Para el caso del flujo vehicular proveniente del poniente el flujo de transporte público estará ya canalizado hacia la pista derecha. Aguas abajo de la intersección la pista norte va desapareciendo paulatinamente hasta quedar con el perfil de la calzada expresa de dos pistas.

Para trasladarse entre un paradero y otro los peatones pueden hacerlo sin mayores problemas ya que existen cruces semaforizados donde es necesario, además de cruces de cebra.



- **ESTACION DE TRANSBORDO ETT-36: San Pablo – La Estrella**

La estación **San Pablo – La Estrella**, se compone de 5 paradas o refugios, 4 del tipo doble y 1 simple.

Considerando el flujo Poniente – Oriente por la calle San Pablo es que se ha dispuesto de una parada simple ubicada antes del cruce con calle La Estrella. Pasado dicho cruce al oriente y enfrentando además el viraje sur oriente, se ha dispuesto de una parada de tipo doble.

Para el flujo Norte – Sur enfrenta un refugio del tipo doble antes de llegar al cruce con San Pablo.

Para el flujo Sur – Norte se ha dispuesto de una parada doble ubicada antes del cruce con San Pablo.

La ubicación de los refugios antes señalados debieran no producir un impacto vial considerable dada la existencia de a lo menos dos pistas libres.

El tránsito peatonal se realiza a través de los cruces semaforizados y los pasos de cebra habilitados para ello.

En Anexo N°3 se presentan láminas con esquemas de funcionamiento de cada una de las Estaciones.

## **CAPÍTULO VII: PROGRAMA DE MANTENCION DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

Los trabajos de mantención se han dividido en dos grandes grupos: (1) rutinaria y (2) periódica. Dentro de las actividades de mantención rutinaria se contemplan aquellas que forman parte del Programa de Aseo Diario.

### **7.1 MANTENCION RUTINARIA**

Comprende todas aquellas operaciones que serán realizadas a lo largo del año, cualesquiera sea el nivel de uso y clima, con el fin de mantener las condiciones de diseño y brindar un buen nivel de servicio y seguridad.

Dentro de las actividades de mantención rutinaria se contemplan el aseo de rampas pavimentos del andén, limpieza de vidrios y señalética, limpieza de estructuras metálicas pintadas, limpieza de sumideros, retiro de basura y reemplazo de tubos fluorescentes, entre otros. El detalle de actividades por refugio se muestra en la siguiente Tabla Nro. 7.1.

**Tabla Nº 7.1: Actividades Mantención Rutinaria por Refugio**

#	MANTENCIÓN RUTINARIA por refugio (limpieza y mantenimiento)	Frecuencia	Unidad	Cant. Estimada Anual
1	Aseo rampas y pavimentos del andén*	Diaria	gl	1
2	Retiro basura*	Diaria	gl	1
3	Limpieza y mantención señalización y demarcación en el andén y refugio	mensual	cant.	12
4	Limpieza vidrios, micas y cenefa info.	semanal	cant.	52
5	Limpieza vidrio de respaldo refugio	semanal	cant.	52
6	Limpieza con solvente de la estructura metálica pintada	mensual	cant.	12
7	Limpieza plancha softwave interior	c/ 4 meses	cant.	3
8	Limpieza policarbonato	c/ 4 meses	cant.	3
9	Limpieza sumideros, desagues, alcantarillas, cunetas, etc.	c/ 4 meses	cant.	3

10	Limpieza sistema saneamiento techumbres	c/ 2 semanas	cant.	104
11	Limpieza exterior planchas de techo	2 veces por año	cant.	2
	<b>Subtotal Actividades Limpieza</b>			
12	Barniz para rayaduras superficiales de la estructura metálica pintada	Mensual	cant.	12
13	Reemplazo 3 tubos fluorescentes	c/ 2 meses	cant.	18
14	Revisión y reposición del sistema eléctrico	c/ 2 meses	gl	6
15	Señalización de mantenimiento	c/ 5 años	cant.	0.2
	<b>Subtotal Actividades Mantención</b>			

**Nota:**

**Actividades 1 y 2 forman parte del Programa de Aseo Diario, por lo que se muestran por separado.**

Las frecuencias de mantención han sido escogidas en base a lo señalado en las BALI y a criterio de **Concesiones Urbanas** para aquellas actividades que no se mencionaban en dicho documento.

## 7.2 MANTENCION PERIODICA

Corresponde a aquellas operaciones que requieren ser repetidas en períodos indicados en las Bases de Licitación, con el fin de mantener las condiciones de diseño y brindar un buen nivel de servicio dentro del Área de Concesión. Dentro de éstas se encuentran por ejemplo la reposición de: soleras del andén, pinturas, asientos y vidrios, baldosas, planchas de policarbonato y softwave, basureros, rejillas de sumideros, entre otros.

La frecuencia de reposición ha sido elegida en base a la experiencia del oferente y en conformidad a lo mínimo exigido en las BALI.

El detalle de las actividades consideradas, por refugio, se muestra en la siguiente Tabla N° 7.2.

Tanto para las actividades correspondientes a mantención rutinaria como para las de mantención periódica, **Concesiones Urbanas S.A.** se hará responsable de mantener un estricto control de calidad interno de manera de asegurar el estándar y la continuidad de los servicios comprometidos.

**Tabla N°7.2: Actividades Mantención Periódica por Refugio**

#	MANTENCIÓN PERIÓDICA por refugio (reposiciones)	Frecuencia	Un	factor reutilización	Cantidad estimada anual
1	Reposición soleras Kassel del andén	2 veces por año	c/u	0	2
2	Reposición elementos estructurales metálicos dañados	c/ 5 años	Kg.	0.5	100
3	Reposición rejilla sumidero en sistema de aguas lluvias	c/ 10 años	c/u	0.5	0.04
4	Reposición franja señalización refugio	c/ 10 años	c/u	0.3	0.1
5	Reposición pinturas en refugio y andén	1 vez por año	M2	0	8.5
6	Reposición de asientos de acero inoxidable	2 unidades por año	c/u	0.8	2
7	Reposición acrílico transp. panel información + panel publicidad	6 veces por año	c/u	0.2	13.6
8	Reposición acrílico transp. PIV	6 veces por año	c/u	0	7.3
9	Reposición vidrio respaldo	6 veces por año	c/u	0	3.6

	refugio				
10	Reposición baldosas	10 unidades por año	M2	0	1.6
11	Reposición Tapacán	c/ 10 años	c/u	0.8	0.1
12	Reposición planchas policarbonato	c/ 5 años	M2	0.1	6.4
13	Reposición planchas softwave interior (hunter douglas)	c/ 5 años	M2	0.5	6.4
14	Reposición basureros acero inoxidable	c/ 5 años	c/u	0.3	0.2

### 7.3 DOTACION MINIMA DE PERSONAL DE MANTENIMIENTO

Para realizar las actividades relacionadas con la mantención rutinaria y periódica de las obras de la Concesión, la Concesionaria desarrollará dos equipos, uno dedicado a la mantención rutinaria y otro a la mantención periódica.

Las actividades de mantención rutinaria se agrupan en aquellas que tienen una frecuencia semanal, mensual o de más de un mes o anual.

Para abordar la mantención rutinaria de actividades que deben ejecutarse con una frecuencia semanal, se organizarán en cuadrillas que se desplazarán durante un mismo día de una estación a otra cercana (con al menos 10 minutos para ello), de manera de poder abarcar cada cuadrilla un grupo máximo de 3 estaciones por día. De esta manera, se tendrán 3 cuadrillas atendiendo semanalmente el total de 35 estaciones.

Cada cuadrilla estará compuesta por un jefe de cuadrilla más dos ayudantes de mantención, todos ellos con equipamiento y elementos de seguridad adecuados para el tipo de trabajo que realizan. Se contará con 3 camionetas de apoyo, una por cada cuadrilla, para el traslado de equipos y personal entre una estación y otra.

Para abordar la mantención rutinaria de actividades que deben ejecutarse con una frecuencia mensual o de un período mayor a un mes, se contratará los servicios a terceros que provean al menos de una cuadrilla de 3 personas en forma permanente y que aseguren el cumplimiento de las frecuencias mínimas señaladas en las Bases de Licitación.

Por su parte, todas las tareas de mantención periódica serán desarrolladas por una cuadrilla especial. Su dotación y especialidad dependerá de las actividades que corresponda ejecutar.

## **CAPÍTULO VIII: PLAN DE ASEO**

### **8.1 PLAN DE ASEO**

Para realizar las actividades relacionadas con el aseo del Area de la Concesión, Concesiones Urbanas S.A. formará un equipo de trabajo especialmente dedicado a ello. Por actividades de aseo se entenderá la limpieza de los pavimentos que conforman el andén, el retiro de la basura y la limpieza general del mobiliario del refugio, actividades que forman parte del plan de mantención rutinaria y que tienen frecuencia diaria.

El servicio de aseo será organizado en cuadrillas, cada una de éstas se desplazará durante un mismo día de una estación a otra cercana (con al menos 10 minutos para ello), de manera de poder abarcar cada cuadrilla un grupo máximo de 6 estaciones por día. De esta manera, se tendrán 8 cuadrillas atendiendo diariamente el total de 35 estaciones.

Los residuos provenientes del aseo diario, serán dispuestos en bolsas plásticas y depositados en contenedores rotulados con tapa, se ubicarán en lugar especialmente habilitado en forma temporal hasta ser retirados por el servicio de recolección municipal.

Cada cuadrilla estará compuesta por un jefe de cuadrilla más dos ayudantes de aseo, todos ellos con vestimenta adecuada para el tipo de trabajo que realizan. Se contará con 8 camionetas de apoyo, una por cada cuadrilla, para el traslado de equipos y personal entre una estación y otra. Adicionalmente, cada camioneta de apoyo contará con el equipamiento de servicio necesario, incluyendo:

- 1 hidrolavadora.
- 1 máquina vaporizadora para retirar pegamento de carteles.
- 1 aspiradora industrial.
- 1 set de útiles varios tales como baldes recipientes de agua con traperos, señalización de mantención, detergentes, desmanchadores, equipos de limpieza para vidrios y acrílicos, escaleras de 7 peldaños y otros equipos menores de limpieza.

Tal como se mencionó anteriormente, la distribución de las cuadrillas por estación se realizará considerando los tiempos totales que se requerirá para el aseo de cada una de ellas dependiendo del número de refugios, a lo que es necesario agregar los tiempos estimados de traslado entre una y otra Estación.

## 8.2 FRECUENCIA Y HORARIOS DEL PROGRAMA DE ASEO DIARIO

Se ha considerado una jornada de trabajo de 7,5 horas diarias más 2 horas extras (en conformidad con la ley) por operario (total 9,5 horas diarias), con horario para las cuadrillas de acuerdo a lo siguiente:

Lunes a sábado: 4 móviles (cuadrillas) en horario entre 09:00 y 19:00 hrs. Horario efectivo de trabajo 9,5 horas diarias, 30 minutos de colación.

Domingo y festivos: 2 móviles (cuadrillas) en horario entre 09:00 a 19:00 hrs. Horario efectivo de trabajo 9,5 horas diarias, 30 minutos de colación.

La frecuencia de las distintas labores de limpieza y aseo es la indicada en la Tabla N°8.2 más adelante.

**Tabla N°8.2: Frecuencias y horarios del Programa de Aseo**

Est. #	Nombre	# refugios	tiempo total aseo/traslado	hora inicio	hora término
	<b>Cuadrilla 1</b>				
14	San Pablo-Neptuno	9	1:30	7:00	8:30
	<i>Traslado</i>		0:20	8:30	8:50
35	San Pablo-Teniente Cruz	6	1:00	8:50	9:50
	<i>Traslado</i>		0:15	9:50	10:05
36	San Pablo-La Estrella	10	1:40	10:05	11:45
	<i>Traslado</i>		0:20	11:45	12:05
32	Pajaritos-5 abril	21	3:30	12:05	15:35
	<b>Subtotal Cuadrilla 1</b>		<b>8:35</b>		

	<b>Cuadrilla 2</b>				
28	Las Rejas-JJ Pérez	6	1:00	7:00	8:00
	<i>Traslado</i>		0:20	8:00	8:20
12	Recoleta-Zapadores	6	1:00	8:20	9:20
	<i>Traslado</i>		0:10	9:20	9:30
16	Recoleta-Dorsal	6	1:00	9:30	10:30
	<i>Traslado</i>		0:10	10:30	10:40
29	Recoleta-Einstein	4	0:40	10:40	11:20
	<i>Traslado</i>		0:15	11:20	11:35
24	NorteSur-Dorsal	8	1:20	11:35	12:55
	<i>Traslado</i>		0:20	12:55	13:15
34	Dorsal-Jaime Guzmán	6	1:00	13:15	14:15
	<b>Subtotal Cuadrilla 2</b>		<b>7:15</b>		

	<b>Cuadrilla 3</b>				
1	Alameda-Las Rejas	21	3:30	7:00	10:30
	<i>Traslado</i>		0:10	10:30	10:40
10	Alameda-General Velásquez	14	2:20	10:40	13:00
	<i>Traslado</i>		0:10	13:00	13:10
15	Alameda-Exposición	15	2:30	13:10	15:40
	<b>Subtotal Cuadrilla 3</b>		<b>8:40</b>		



	<b>Cuadrilla 4</b>				
3	Alameda-Vickuña Mackenna	22	3:40	7:00	10:40
	<i>Traslado</i>		<i>0:10</i>	<i>10:40</i>	<i>10:50</i>
4	Alameda-Santa Rosa/San Antonio	20	3:20	10:50	14:10
	<b>Subtotal Cuadrilla 4</b>		<b>7:10</b>		

	<b>Cuadrilla 5</b>				
2	G.Mackenna-Bandera	15	2:30	7:00	9:30
	<i>Traslado</i>		<i>0:10</i>	<i>9:30</i>	<i>9:40</i>
33	I.V.V.- San Antonio	5	0:50	9:40	10:30
	<i>Traslado</i>		<i>0:20</i>	<i>10:30</i>	<i>10:50</i>
11	Providencia-Tobalaba	6	1:00	10:50	11:50
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>11:50</i>	<i>12:05</i>
13	Apoq.-A.Vesp.	10	1:40	12:05	13:45
	<i>Traslado</i>		<i>0:20</i>	<i>13:45</i>	<i>14:05</i>
26	Tobalaba-Bilbao	6	1:00	14:05	15:05
	<b>Subtotal Cuadrilla 5</b>		<b>8:05</b>		

	<b>Cuadrilla 6</b>				
17	Alameda-Cumming	12	2:00	7:00	9:00
	<i>Traslado</i>		<i>0:10</i>	<i>9:00</i>	<i>9:10</i>
19	Alameda-San Martín	14	2:20	9:10	11:30
	<i>Traslado</i>		<i>0:10</i>	<i>11:30</i>	<i>11:40</i>
6	Alameda-Norte Sur	14	2:20	11:40	14:00
	<i>Traslado</i>		<i>0:10</i>	<i>14:00</i>	<i>14:10</i>
23	NorteSur-Matta	4	0:40	14:10	14:50
	<i>Traslado</i>		<i>0:20</i>	<i>14:50</i>	<i>15:10</i>
7	V.Mackenna-Matta	6	1:00	15:10	16:10
	<b>Subtotal Cuadrilla 6</b>		<b>9:10</b>		

	<b>Cuadrilla 7</b>				
31	Irrarázaval-Macul	8	1:20	7:00	8:20
	<i>Traslado</i>		<i>0:20</i>	<i>8:20</i>	<i>8:40</i>
18	Vespucio-Irrarázaval	8	1:20	8:40	10:00
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>10:00</i>	<i>10:15</i>
21	Vespucio-Grecia	8	1:20	10:15	11:35
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>11:35</i>	<i>11:50</i>
27	Departamental-Gran Av.	6	1:00	11:50	12:50
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>12:50</i>	<i>13:05</i>
8	Departamental-Las Ind.	8	1:20	13:05	14:25
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>14:25</i>	<i>14:40</i>
25	V.Mackenna-Departam.	8	1:20	14:40	16:00
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>16:00</i>	<i>16:15</i>
	<b>Subtotal Cuadrilla 7</b>		<b>9:15</b>		

	<b>Cuadrilla 8</b>				
22	Vespucio Departam.	11	1:50	7:00	8:50
	<i>Traslado</i>		<i>0:15</i>	<i>8:50</i>	<i>9:05</i>
20	Vespucio-Santa Rosa	10	1:40	9:05	10:45
	<i>Traslado</i>		<i>0:25</i>	<i>10:45</i>	<i>11:10</i>
5	V.Mackenna-A.Vesp	2	0:20	11:10	11:30
	<i>Traslado</i>		<i>0:30</i>	<i>11:30</i>	<i>12:00</i>
9	CochaToro-Eyzaguirre	6	1:00	12:00	13:00
	<b>Subtotal Cuadrilla 8</b>		<b>6:00</b>		

## **CAPÍTULO IX: CALIDAD Y GESTION DE LOS SERVICIOS**

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el Contrato de Concesión, que se refiere a las siguientes materias:

- Iluminación del refugio
- Pavimentos del andén
- Mobiliario del refugio
- Estructuras del refugio
- Revestimiento de estructuras
- Sistema de saneamiento de refugio y andén
- Señalización y demarcación en el andén y refugio
- Elementos de seguridad del andén
- Aseo diario

### **9.1 NIVELES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **9.1.1 Pavimento de Andenes**

El mantenimiento de los pavimentos de los andenes consiste en el control y reparación de las grietas, hoyos y baldosas sueltas.

La condición para ejecutar la reparación de grietas, se basa en aceptar un máximo de 10% de grietas por cada 5 metros de andén, medidos en forma paralela al eje vial.

#### **9.1.2 Iluminación**

La Concesionaria debe mantener todos los elementos que sean parte del alumbrado e los refugios, tales como luminarias, circuitos eléctricos, tableros de distribución y conexión de alumbrado.

La Concesionaria velará durante todo el período de concesión por el correcto funcionamiento de todas las luminarias. En caso de falla, dispondrá de un día máximo para reponer la luminaria defectuosa o el sistema eléctrico defectuoso.

#### **9.1.3 Sistema de Drenaje y Saneamiento**

Se debe mantener en óptimas condiciones todos los elementos y dispositivos que forman parte del drenaje y saneamiento del área de concesión.

- Saneamiento de andén: deberá limpiar periódicamente el sistema de saneamiento de la vialidad aledaña al andén y deberá limpiar los sumideros y desagües, alcantarillas, cunetas y otros.
- Saneamiento techumbre de refugios

Cada mes deberá inspeccionarse el sistema de saneamiento de la techumbre de los refugios, siendo más continuo durante el otoño e invierno.

En ambos casos los elementos de drenaje deberán estar libre de todo elemento orgánico o inerte que impida, obstaculice o altere el libre escurrimiento de las aguas.

#### **9.1.4 Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación**

Durante todo el período de concesión se deberán mantener todos los elementos de seguridad, señalización y demarcación peatonal, pintando o reponiendo los elementos deteriorados, retiro de excedentes y la mantención del equipamiento urbano, iluminación, ornato y señalización.

En caso de daño, la Concesionaria deberá reemplazarla en un plazo máximo de tres (3) días corridos contados desde la ocurrencia del hecho.

#### **9.1.5 Conservación de Estructuras**

Se debe realizar un seguimiento del estado de las estructuras de los refugios de las Estaciones.

En aquellas situaciones que la estabilidad de la estructura o seguridad de los usuarios se vea afectada, la Concesionaria debe ejecutar las medidas de rehabilitación a la brevedad.

En las estructuras de los refugios todos los elementos de drenaje deben estar limpios, completos y evacuando fuera del refugio. La estructura no debe presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, corrosión o faltantes de los elementos metálicos que componen el refugio.

## **9.2 MANTENCION DE NIVELES DE SERVICIO**

Para mantener los estándares de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, la Concesionaria realiza las siguientes labores:

- Mantención rutinaria y periódica.
- Conservación de obras.

- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.
- Medidas de mitigación ambiental y territorial

Todo lo anterior debe respetar el Programa de Conservación de la Concesión y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las Bases de Licitación.

### **9.3 PLAN DE CONTROL DIARIO PARA LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DE CADA ANDÉN Y REFUGIO.**

Concesiones Urbanas S.A. será la encargada de velar por la calidad y continuidad de los servicios básicos, de manera de asegurar el cumplimiento de los compromisos con el mandante.

Se dispondrá de un inspector interno, con movilización propia y con un ayudante, por parte de la Concesionaria, encargado de llevar un adecuado control diario de las actividades relacionadas con el aseo y mantención de los refugios. Para ello, contará con una lista de chequeo que asegure el cumplimiento de cada una de las actividades comprometidas.

Previo al inicio de la explotación, se definirán los procedimientos de limpieza y aseo de las estaciones, junto con los procedimientos de mantención y reparación de elementos dañados.

## 9.4 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTION

### 9.4.1 Relativos niveles de servicio exigidos en el contrato

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, lo que debe ser monitoreados permanentemente. En Tabla N°9.1 se presenta un conjunto de indicadores desarrollados para la Medición de la Calidad y Gestión. los que tendrán una periodicidad semestral.

**Tabla N°9.1: Indicadores de Calidad y Gestión**

<b>Mantenición y explotación</b>	<b>Concepto a medir</b>	<b>Indicador</b>
- Estado Andenes	Frecuencia de mantención	mantención * unidad de tiempo
	Estado	Evaluación cualitativa (B, M, R)
- Estado Refugios	Frecuencia de mantención	mantención * unidad de tiempo
	Estado	Evaluación cualitativa (B, M, R)
<b>Mantenición y aseo</b>		
- Estado Andenes	Frecuencia de limpiado	limpieza * unidad de tiempo
	Estado	Evaluación cualitativa (B, M, R)
- Estado Refugios	Frecuencia de limpiado	limpieza * unidad de tiempo
	Estado	Evaluación cualitativa (B, M, R)
<b>Seguridad</b>		
- En refugios	Accidentabilidad	N° accidentes * unidad de tiempo
		N° de días sin accidentes
- Circulación en Andenes	Accidentabilidad	N° accidentes * unidad de tiempo
		N° de días sin accidentes
	Restitución de circulación	Tiempo medio de restitución
<b>Derechos de los Usuarios</b>		
- Derecho a reclamos	Cantidad de reclamos	N° de reclamos
	Importancia de los reclamos	Evaluación cualitativa (Alta, Media, Baja)
	Respuestas	Tiempo medio de respuesta
		N° de respuestas fuera de plazo
Calidad de respuestas	N° de reclamos al MOP / N° de reclamos	
- Derecho a sugerencias	Cantidad de sugerencias	N° de sugerencias
	Respuestas	Tiempo medio de respuesta
		N° de respuestas fuera de plazo
<b>Cumplimiento de Programa de Conservación</b>		
- Cumplimiento Progr. Conservación	Grado de cumplimiento	Porcentaje de ejecución de Programa

### **Cumplimiento de Plan de Trabajo Anual**

- Cumplimiento Plan de Trabajo	Grado de cumplimiento	Porcentaje de ejecución del Plan
--------------------------------	-----------------------	----------------------------------

### **Centro de Atención al Usuario**

- Información Personal	Cantidad de atenciones	N° de atenciones * unidad de tiempo
	Capacidad de respuesta	Respuestas directas / N° de atenciones
- Información Telefónica	Cantidad de atenciones	N° de atenciones * unidad de tiempo
	Capacidad de respuesta	Tiempo medio de espera
	Capacidad de respuesta	Respuestas directas / N° de atenciones

### **Medidas de mitigación ambientales y territoriales**

- Aire	Calidad de aire	N° de días con humectaciones / N° de días con emergencia y preemergencia
- Ruido	Estado de vehículos	Evaluación cualitativa (B, M, R)

#### **9.4.2 Encuesta a usuarios**

Se aplicará anualmente una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de estado de mantención y aseo de los refugios, de nivel de seguridad en el área de concesión respecto de las obras de operación, de la accesibilidad a la información de la Concesión y de la satisfacción de las respuestas a reclamos o sugerencias