

**PROPOSICIÓN DE
REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIO DE LA
OBRA**

Preparado por

**SOCIEDAD CONCESIONARIA
ARENA BICENTENARIO S.A.**

31 de octubre de 2005

Capítulo 1

Glosario

Para la correcta interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se entenderá por:

Área de Concesión: El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

Conservación o Mantenimiento: Corresponde a las reparaciones necesarias a las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes afectas a la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

Obra Pública por Concesión: La obra cuya ejecución, reparación o conservación se ha realizado por el

sistema establecido en el artículo 87º del DFL MOP N° 850 de 1997.

Precio: Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que presta el concesionario, en virtud del contrato de concesión.

Servicios Básicos: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles.

Servicios Complementarios: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7º letra j del DS MOP N° 900 de 1996.

Sociedad Concesionaria: La Sociedad Concesionaria que asume la ejecución, reparación o conservación de una obra pública fiscal y de sus servicios complementarios, objetos de la concesión, a cambio de su explotación.

Usuario: La o las personas físicas o jurídicas que hagan uso del área de concesión.

Capítulo 2

Normas Generales

Objeto del Reglamento de Servicio

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que da el Concesionario en la etapa de Explotación de la misma. En éste se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

Destinatario

El Reglamento de Servicio debe ser cumplido por el usuario, el Concesionario 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.

Ámbito Territorial de Aplicación

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio es toda el área de concesión, conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios, convenidos en el contrato de concesión.

Vigencia

Este Reglamento de Servicio, rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se

extinga la concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Localización del Reglamento

El Concesionario dispone de ejemplares de este Reglamento de Servicio de la Obra disponibles para consulta en las oficinas de administración dentro del Estadio Techado.

Del Marco Jurídico

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta obra pública fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 240 de 1991, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de licitación de la concesión.
- Oferta técnica y económica presentada por el concesionario.
- Decreto Supremo MOP N° 555 de fecha 9 de julio de 2004 que adjudicó el contrato de esta concesión.
- Plan de contingencia en materia de seguridad pública
- Plan de Manejo de Residuos Sólidos
- Plan de Gestión Sustentable

Capítulo 3

De la Sociedad Concesionaria

Información de la Sociedad Concesionaria

Razón Social: Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A.

Giro:

Antecedentes

Rut: 99.573.420-6

Domicilio: Avda Del Cóndor N° 760

Teléfono: 4131500

Fax: 2579638

E-mail: mbascunan@arenabicentenario.cl

Objeto: Diseño, construcción, conservación preventiva y correctiva y explotación de la obra pública fiscal denominada "Estadio Techado Parque O'Higgins".

Duración: 20 años

Capital: Setecientos millones de pesos

Representante Legal

Nombre: Mario Bascuñán Gutiérrez

Profesión: Ingeniero Comercial

RUT: 4.678.315-8

Domicilio: Avda. Del Cóndor N° 760

Teléfono: 4131500

Capítulo 4

De la Obra entregada en Concesión

La obra entregada en concesión tiene las siguientes características

Ubicación: Interior Parque O'Higgins, entrada por Avda. Beaucheff N° 1204

Comuna: Santiago

Nombre de la concesión: Estadio Techado del Parque O'Higgins

Descripción de sus principales obras y características físicas

Superficie: 44.000 m²

Accesos: Avda. Beaucheff N° 1204

Capacidad máxima de atención: 12.000 personas sentadas, más habilitación de cancha dentro del Estadio Techado. Indefinido para las áreas al aire libre.

Áreas comerciales: Espacios habilitados en el contorno del Estadio Techado.

Los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra:

Servicios básicos:

- Servicio de conservación de la obra
- Servicio de aseo
- Servicio de mantención de áreas verdes y áreas públicas
- Servicio de retiro de basuras
- Servicio de señalización
- Servicio de Informaciones
- Servicio de asistencia de salud y emergencias
- Servicio de vigilancia y seguridad
- Control de accesos y general del Estadio Techado

Servicios complementarios:

- Gestión de eventos
- Arriendo del recinto
- Áreas para locales comerciales
- Áreas para servicios financieros
- Áreas para publicidad y propaganda
- Servicio de alimentación y bebida
- Otros relacionados con los anteriores

TITULO II

Del usuario

Capítulo 1

Derechos del usuario

Derecho a recibir los servicios básicos

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos estipulados en el contrato de concesión. Estos consisten en conservación de la obra, aseo, mantención de áreas verdes y áreas públicas, retiro de basuras, señalización, servicio de Informaciones, servicio de asistencia de salud y emergencias, servicio de vigilancia y seguridad, control de acceso y general del estadio.

Derecho a recibir los Servicios Complementarios

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo. Estos Servicios Complementarios se refieren al menos a: gestión de eventos, arriendo del recinto, áreas para locales comerciales, áreas para servicios financieros, áreas para publicidad y propaganda, servicio de alimentación y bebida, etc.

Derecho a seguridad

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que el Concesionario vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

Derecho a calidad de servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

Derecho a información

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la oferta de servicios.
- Recibir con la debida antelación los precios por los servicios complementarios y sus eventuales modificaciones.

Derecho a trato digno

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

Derecho a respuesta

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del

Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos.

Derecho a reclamo

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

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

Derecho a sugerencias

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

Derecho a solicitar Indemnización

El usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario.

Capítulo 2

Obligaciones del usuario

Obligaciones de pago

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

Obligación de respeto a la normativa vigente

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente.

Obligación de obedecer instrucciones

El usuario, mientras se encuentre en el área de concesión, tiene la obligación

de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en su ausencia, por el personal del Concesionario.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda.

Obligación de debido cuidado

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

Obligación de los conductores de vehículos

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su

propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito y las indicaciones del personal del Concesionario, en los accesos, salidas y estacionamientos del área de concesión.

Obligación de pago de daños al Concesionario

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a

la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios.

Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

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

Capítulo 3

De la atención e información al usuario

Los requerimientos de los usuarios, tanto de ayuda como de información, serán atendidos por el Centro de Atención al Usuario que estará físicamente localizado en las oficinas administrativas del área de concesión, dentro del recinto del Estadio Techado. Este centro funcionará en horario hábil de 9:00 a 18:00 hrs, de lunes a viernes.

Para el resto de los días del año y horas del día, se habilitará un Libro de Sugerencias y Reclamos, el que será mantenido a disposición de los usuarios en las mismas oficinas administrativas. El número de teléfono del Centro de Atención al Usuario es XXX, el que también será dado a conocer con anuncios ubicados en distintos puntos del área de concesión.

Procedimiento para solicitar información

Para solicitar información, los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.

Personalmente: concurriendo al centro de Atención al Usuario en el área de concesión, dentro del Estadio techado.

Telefónicamente: comunicándose al Centro de Asistencia al usuario, a través de su número telefónico.

Información que puede solicitar el usuario

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal del Concesionario:

- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios
- Precios de los servicios complementarios
- Localización de locales comerciales

- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.

- Lugar en que se puede adquirir o ver el Reglamento de Servicio de la Obra.

Capítulo 5

Medidas de seguridad preventivas

Prohibición de ingresar al área de concesión con elementos peligrosos

Se prohibirá el ingreso al área de concesión de elementos altamente peligrosos, que pueden ser utilizados como proyectiles o directamente con armas y que dicen relación con:

- ✓ Armas de fuego, armas blancas o elementos corto punzantes
- ✓ Bebidas alcohólicas, envases rígidos e instrumentos que puedan ser usados como elementos contundentes (frutas, listones de madera, banderas, bengalas, fuegos de artificio u otros).
- ✓ Pancartas, símbolos o leyendas que inciten a la violencia o ayuden a provocarla, o que por su gran tamaño obstaculicen la visión del espectáculo al público asistente o dificulten el control de seguridad
- ✓ Personas que notoriamente se encuentren bajo el efecto del alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas.

Manejo de materiales combustibles dentro del Estadio Techado

En los eventos masivos dentro del Estadio Techado, se pondrá especial cuidado en el uso de materiales de baja combustibilidad, estableciéndose que se preferirá el uso de materiales incombustibles y no combustibles como acero, hormigón, cerámicos, celulosa cemento y, por supuesto, se reducirán al mínimo posible el uso de materiales combustibles e inflamables tales como maderas, textiles y plásticos, ceras, materiales bituminosos, aceites, hidrocarburos, etc.

Todos los materiales combustibles e inflamables que no sean utilizados permanentemente serán guardados en bodegas que contarán con extintores para proceder con la extinción del fuego ante un amago de incendio.

Por otra parte, todo el recinto contará interiormente con un sistema de detección y extinción de incendios que actuará manual y automáticamente en caso de incendio, disparando chorros de agua hacia el cielo del recinto con el fin de impedir el aumento de temperatura de los materiales que componen la cúpula.

Capítulo 6

De los reclamos, sugerencias y de su procedimiento

Formulario de reclamos y sugerencias

Los reclamos y sugerencias, cualquiera sea su contenido, deberán presentarse por escrito a través del formulario que existe al efecto, el cual deberá solicitarse y luego entregarse en el Centro de Atención al Usuario.

El formulario será foliado y en triplicado, debiendo el Concesionario entregar una copia timbrada de su recepción al usuario, la otra copia enviarla al MOP y el original archivarlo. Cualquiera de las copias será constancia para probar el inicio del trámite por parte del usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

Localización de formulario de reclamos y sugerencias

El formulario de reclamos y sugerencias estará disponible en la oficina administrativa del Concesionario dentro del Estado Techado, donde se denunciarán las irregularidades en la prestación del servicio, la deficiencia de las obras e instalaciones y cualquier otro reclamo o sugerencia, relacionadas con la etapa de explotación de la obra.

Plazo para responder reclamos y sugerencias

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al usuario por escrito, en el plazo de 10 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia

respectivo, debiendo ser dirigida al usuario, por correo certificado, a su domicilio.

Queja del usuario ante el MOP

En el evento de que el Concesionario no responda el reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, adjuntando una fotocopia legible del formulario en que dio cuenta de la situación que lo afectó.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, ubicada en XXX.

Respuesta del MOP al usuario

La División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas deberá decidir y dar respuesta a la queja del usuario dentro de los 20 días, contados desde la recepción de la carta certificada de queja del usuario, en la oficina de partes, señalando las medidas y acciones tomadas al efecto.

TITULO III Del Concesionario

Capítulo 1

Derechos del Concesionario

Derecho a cobrar por servicios complementarios

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicio Complementarios que está autorizado a prestar a los usuarios.

Derecho de explotación y de administración de la obra

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

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

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

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

En el caso de que los usuarios produzcan daños a sus instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la

autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. El Concesionario informará al MOP de las circunstancias en que se sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por él.

Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones

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

Derecho de suspender temporalmente el servicio

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

Derecho a cobrar judicialmente el pago de sus servicios

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de sus servicios y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la Ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

Capítulo 2

Obligaciones del Concesionario

Obligación de prestar el Servicio Básico

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

Obligación de prestar los Servicios Complementarios

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios, útiles y necesarios, ofrecidos y autorizados por el MOP.

Obligaciones de velar por la seguridad de los usuarios

El Concesionario está obligado a velar por la seguridad de los usuarios durante toda su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, deberán tomar en forma inmediata las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos

El Concesionario está obligado a mantener los niveles y estándares de servicio que se exigieron en el contrato de concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

Obligación de proporcionar información a los usuarios

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

Obligación de dar un trato deferente al usuario

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público.

Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios.

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

El Concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas.

Este protocolo deberá ser enviado semestralmente al MOP.

Obligación de mantenimiento y conservación

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y

conservación de la obra, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral

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

Capítulo 3

Organización del Concesionario

El Concesionario dispondrá de una estructura organizacional que permitirá dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

La organización deberá contener lo siguiente:

Coordinación General

Esta área será la que tendrá la función de dirección, gestión y control de la Empresa Concesionaria.

Área Marketing

Esta área está encargada de desarrollar, ejecutar y controlar la estrategia de desarrollo de negocios de la Empresa Concesionaria.

Área Legal

Esta área será la encargada de llevar en orden todos los aspectos legales del contrato de concesión y de asesorar y prestar servicios legales al resto de las áreas funcionales de la Empresa Concesionaria.

Área Técnica

Esta área es la que tendrá la función de velar por el fiel cumplimiento de los aspectos técnicos del contrato de concesión, tales como la planificación de las obras y actividades necesarias para la mantención en el tiempo de los estándares de servicio, la elaboración

periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado, la elaboración de

informes y todas las otras actividades que tengan relación con los aspectos técnicos del contrato de concesión.

Área de administración y Finanzas

Esta área será la que tendrá la función de la administración de los recursos financieros y humanos necesarios para el fiel cumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

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

Área Operativa

Esta área será la que tendrá la función de operar la obra concesionada y brindar los servicios básicos que presta el Concesionario, asimismo el control de la adecuada prestación de los Servicios Complementarios, ya sea, que los preste el Concesionario directamente o por medio de subcontratistas o subconcesionarios.

Esta área estará a cargo de los espacios del área de concesión, ejecución de obras y planes de conservación, seguimiento de la calidad del servicio, aplicación de medidas de seguridad, atención al usuario y todos los otros

aspectos que digan relación con la operación de la obra concesionada y la prestación de los servicios al usuario.

La organización de la Empresa Concesionaria, con los nombres y

teléfonos de los responsables de cada área funcional, se muestra a continuación. Cualquier cambio y/o asignación será comunicada oportunamente al MOP.

Gerente General

Apellidos: Bascuñán Gutiérrez
Nombres: Mario Raúl
Teléfono: 4131500

Gerente de Marketing

Apellidos: Mary
Nombres: Carolina
Teléfono: 4131500

Jefe Área Legal

Apellidos: Moretic
Nombres: Marcelo
Teléfono: Por definir.

Gerente Técnico

Apellidos: Merino Palavecinos
Nombres: Freddy Gerardo
Teléfono: 4131500

Gerente Administración y Finanzas

Apellidos: Muñoz
Nombres: Patricio
Teléfono: 4131500

Gerente de Operaciones

Apellidos: Chaparro Padilla
Nombres: Guillermo Enrique
Teléfono: 4131500

Capítulo 7

De la seguridad pública y emergencias

Autoridad competente

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas aplicables en Chile y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros, quien es la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, el Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

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

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

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

Procedimiento ante accidentes

El Concesionario tendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna,

los hechos que ocurran con connotación de accidente. Lo anterior, con el objeto de poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

El Concesionario contará con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando la concurrencia de Carabineros y de Bomberos.

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

- Alarmas. Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente. Para ello, se podrán utilizar elementos tales como: cámaras de televisión, teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.
- Diagnóstico médico y terapias preliminares inmediatas. Estos se obtendrán y aplicarán de tal manera que la asistencia médica sea prestada en el mismo lugar de los hechos. Tal atención podrá ser prestada por un equipo paramédico.
- Traslado de pacientes al centro asistencial. Este deberá hacerse en vehículos especialmente identificados y equipados con tal fin, en forma rápida, de tal manera que implique el menor riesgo posible a los accidentados, durante dicho periodo.
- Coordinación General: Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía,

cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida.

Manual de Procedimientos de Emergencia

El concesionario dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como: catástrofes naturales, incendios, explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como, equipos de comunicación, sirenas,

altavoces, iluminación, cámaras de vigilancia, etc.

- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios, personal de señalización, etc.
- Medios electrónicos, tales como,

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

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

Capítulo 9

Del Centro De Atención al Usuario

Centro de Atención al Usuario

El concesionario dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, el que estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objetivo del mismo, que es dar asistencia e información al usuario.

Este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con

Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea, por radio o telefónicamente.

El Centro de Atención al Usuario será también el encargado de coordinar la gestión de control de emergencias, para lo cual deberá contar con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

Capítulo 10

De la Información al MOP

Unidad de Control del MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos que resulten necesarios para el desarrollo de su trabajo.

Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles y auditorias que estime conveniente, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software, etc. el Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes relevantes que éste solicite.

Informes

El Concesionario deberá preparar Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que entregará a la Inspección Fiscal del MOP, debidamente respaldados en medios magnéticos, con los contenidos que a continuación se indican:

Informe Mensual:

Sobre atención a los usuarios y el curso que se le ha dado a los reclamos, sugerencias y denuncias realizadas.

Sobre incidentes acaecidos, indicando día y hora.

Informe Trimestral:

Estados financieros trimestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria.

Informes de Seguimiento de Sustentabilidad Ambiental.

Informe Semestral:

Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos.

- Descripción de los servicios que se prestan en la Concesión y sus modificaciones, identificando aquellos servicios que explota el Concesionario directamente y aquellos bajo la modalidad de subconcesión, indicando nombre, RUT y domicilio del subconcesionario.
- Ingresos totales del Concesionario percibidos por los servicios entregados y eventos realizados y su desglose por cada uno de ellos.
- Detalle de los costos en que incurrió la Sociedad Concesionaria en la prestación de dichos servicios.
- Tarifas de los servicios y eventos realizados.
- Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria.
- Indicadores de Gestión sobre la tasa de reclamos y tasa de uso del recinto para eventos deportivos y no deportivos.

Accesibilidad A Información Disponible

El Concesionario deberá mantener, permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

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

Esta información podrá ser transmitida por una red electrónica de datos.

Acceso a Material de Ensayos y Calidad

El Concesionario deberá entregar a requerimiento de la Inspección fiscal los ensayos y certificados de calidad, de los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e Instalaciones con motivo de la mantención conservación y operación de la obra.

Plan de Trabajo Anual y Mensual

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

Capítulo 11

Responsabilidad Del Concesionario y Seguros

Responsabilidad del Concesionario

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

En este sentido y con este objeto deberá proporcionar y mantener los cuidadores, serenos, cercos y luces de alumbrado, etc, en cantidad suficiente para asegurar la protección de la obra, la seguridad y comodidad de los usuarios y de su propio personal.

El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, será civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por incumplimientos de las condiciones del contrato de concesión.

Seguros por daños a terceros

El Concesionario deberá contar con seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el contrato de concesión y en la póliza de seguro respectiva.

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

Seguros por daños por causa de catástrofes

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión.

Responsabilidad de preservación del medio ambiente

El Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión.

El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad

pública competente, de toda la acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

El Concesionario, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario deberá colocar recipientes para residuos en toda el área de concesión.

Capítulo 12

Estándares de servicio y su mantenimiento

Estándares de servicio de la obra

El Concesionario deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, estos se reflejan a:

- Máxima seguridad en todo momento.
- Suministro permanente de gas, electricidad y agua potable.
- Aseo permanente del área de concesión
- Iluminación exterior e interior
- Accesos expeditos
- Paisajismo

Mantenimiento de los estándares de servicio

El Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual deberá realizar lo siguiente:

- Conservación rutinaria
- Conservación de obras anexas
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas
- Otras reparaciones

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de las obras Concesionadas y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

Capítulo 13

Reglamento interno de higiene y seguridad

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.

- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.

De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que le sean aplicables al Concesionario.

Deberá contemplar también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, control de incendios, evacuación, etc.

TITULO IV

Del Estado

Capítulo 1

De la Inspección Fiscal de la explotación

Inspector Fiscal

La obra por concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

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

Los datos corresponden a:

Inspector Fiscal de la Explotación

Apellidos:
Nombres:
Servicio:
Profesión:

División de Explotación

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas
Dirección General de Obras Públicas

Dirección:
Comuna:
Ciudad: Santiago

Fiscalización del contrato de concesión

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

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

Capítulo 2

Control del contrato

Obligaciones del Inspector Fiscal

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.

- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la sociedad concesionaria.

Cumplimiento del Programa de Conservación de la obra

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

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

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

Cumplimiento del Plan de Trabajo

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado el

concesionario, verificando la ejecución, de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

Cumplimiento de la aplicación de precios

La Inspección Fiscal verificará que los cobros correspondan a los de mercado.

Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato

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

Cumplimiento de entrega de información

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

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

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

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

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

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

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual o digital. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidas por el MOP.

Proposición de aplicación de multas

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan.

Para ello, de acuerdo a lo señalado en el referido contrato de concesión, el Inspector Fiscal notificará de la infracción detectada al Concesionario y propondrá la aplicación de las multas pertinentes y demás sanciones que corresponda.