

**1.1.1.1.1 REGLAMENTO DE SERVICIO A LA OBRA**

**TEXTO REFUNDIDO**

**CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO  
REV-3**

**INDICE**

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	6
1.1	Antecedentes Generales	6
1.2	Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO)	6
1.3	Alcance del RSO	7
1.4	Vigencia del RSO	7
1.5	Actualizaciones y control de cambios al RSO	7
1.5.1	Actualizaciones:	7
1.5.2	Control de Cambios:	8
1.6	Documentos relacionados	9
1.7	Descripción de los Servicios	10
1.8	Servicios Complementarios	11
1.9	Información	13
2.	OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN	15
2.1	Objetivos generales de la operación	15
2.2	Cobertura de los servicios	15
2.3	Objetivos Específicos	16
2.3.1	Del servicio de mantenimiento de la infraestructura	16
2.3.2	Del servicio de mantenimiento del equipo estándar	16
2.3.3	Del servicio de mantenimiento, reparación y reposición del equipamiento y sistemas de seguridad	16
2.3.4	Del servicio de mantenimiento de áreas verdes	17
2.3.5	Del servicio de aseo y Sanitización	17
2.3.6	Del servicio de seguridad y vigilancia	17
2.3.7	Del servicio de administración de informaciones generales	17
2.3.8	Del servicio de primeros auxilios	18
3.	POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN	18
3.1	Política de Recursos Humanos	18
3.2	Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente	20
4.	DE LAS RELACIONES ENTRE USUARIOS Y SOCIEDAD CONCESIONARIA	22
4.1	Instituciones, Autoridades y Usuarios	22
4.1.1	Inspector Fiscal durante la explotación	22
4.1.2	Comité de Coordinación y Usuarios del CJS	24
4.2	Relaciones de Servicio durante el período de explotación	24
4.2.1	Del Operador con el Inspector Fiscal de Explotación y con el Comité de Coordinación	24
4.2.2	Del Operador con las Instituciones Mandantes del CJS	25
5.	ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA	26
5.1	Administración del Contrato (numeral 1.13.1.1)	26
5.2	Organización de la Concesionaria en el CJS	27
5.3	Dotación de Personal	28
6.	SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN	31
6.1	Antecedentes Generales	31
6.2	Consideraciones relacionadas con el personal del Operador	31
6.2.1	Requisitos especiales del personal del Operador para cumplir funciones en el CJS	31
6.2.2	Acreditación e Identificación del personal del Operador	32
6.3	Horarios de Funcionamiento de los servicios	32
6.4	Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios	33
6.4.1	Sistema de trabajo para la ejecución de Actividades programadas	33
6.4.2	Sistema de trabajo para la ejecución de Actividades de emergencia	33
6.4.3	Sistema de procesamiento de requerimientos adicionales de los usuarios	33
6.5	Controles de Ingreso y Egreso a áreas restringidas	33
6.6	Reclamos y Sugerencias de los usuarios	34
7.	SERVICIOS BÁSICOS	35
7.1	Consideraciones Generales	35
7.2	Servicio de mantenimiento de la infraestructura	36
7.2.1	Aspectos generales del servicio	36
7.2.2	Descripción del servicio	37

7.2.3	Definiciones operativas	48
7.2.4	Descripción del funcionamiento operativo	49
7.2.5	Plan de contingencias	53
7.2.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	54
7.2.7	Índices de gestión	54
7.2.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	54
7.3	Servicio de mantenimiento del equipamiento estándar	55
7.3.1	Aspectos generales del servicio	55
7.3.2	Descripción del servicio	56
7.3.3	Definiciones operativas	61
7.3.4	Descripción del funcionamiento operativo	61
7.3.5	Plan de contingencias	63
7.3.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	64
7.3.7	Índices de gestión	64
7.3.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	65
7.4	Servicio de mantenimiento, reparación y reposición del equipamiento y sistemas de seguridad	65
7.4.1	Aspectos generales del servicio	65
7.4.2	Descripción del servicio	66
7.4.3	Definiciones operativas	74
7.4.4	Descripción del funcionamiento operativo	74
7.4.5	Plan de contingencias	77
7.4.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	77
7.4.7	Índices de gestión	78
7.4.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	78
7.5	Servicio de mantenimiento de áreas verdes	79
7.5.1	Aspectos generales del servicio	79
7.5.2	Descripción del servicio	79
7.5.3	Definiciones operativas	81
7.5.4	Descripción del funcionamiento operativo	81
7.5.5	Plan de contingencias	82
7.5.6	Equipamiento para la entrega del servicio	83
7.5.7	Mecanismos de control en la entrega del servicio	83
7.5.8	Índices de gestión	84
7.5.9	Responsabilidades en la ejecución del servicio	84
7.6	Servicios de aseo y sanitización	85
7.6.1	Aspectos generales del servicio	85
7.6.2	Descripción del servicio	86
7.6.3	Definiciones operativas	91
7.6.4	Traslado de Basuras. Transporte de contenedor de basuras a las zonas de acopio más próximas. Los contenedores de basuras deben ser limpiados después de desocupar su contenido.Descripción del funcionamiento operativo	93
7.6.5	Horarios de prestación de los servicios	94
7.6.6	Plan de contingencias	95
7.6.7	Equipamiento para la entrega del servicio	95
7.6.8	Mecanismos de control en la entrega del servicio	96
7.6.9	Índices de gestión	96
7.6.10	Responsabilidades en la ejecución del servicio	97
7.7	Servicio de seguridad y vigilancia	98
7.7.1	Aspectos generales del servicio	98
7.7.2	Descripción del servicio	98
7.7.3	Definiciones operativas	105
7.7.4	Descripción del funcionamiento operativo	106
7.7.5	Plan de contingencias	108
7.7.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	112
7.7.7	Índices de gestión	112
7.7.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	113
7.8	Servicio de administración de informaciones generales	114
7.8.1	Aspectos generales del servicio	114
7.8.2	Descripción del servicio	115
7.8.3	Definiciones operativas	116

7.8.4	Descripción del funcionamiento operativo	116
7.8.5	Plan de contingencias	117
7.8.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	117
7.8.7	Índices de gestión	118
7.8.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	118
7.9	Servicio de primeros auxilios	119
7.9.1	Aspectos generales del servicio	119
7.9.2	Descripción del servicio	119
7.9.3	Definiciones operativas	122
7.9.4	Descripción del funcionamiento operativo	122
7.9.5	Plan de contingencias	123
7.9.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	123
7.9.7	Índices de gestión	123
7.9.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	124
8.	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	125
8.1	Servicio de estacionamiento público	125
8.1.1	Aspectos generales del servicio	125
8.1.2	Descripción del servicio	125
8.1.3	Definiciones operativas	127
8.1.4	Descripción del funcionamiento operativo	127
8.1.5	Plan de contingencias	128
8.1.6	Mecanismos de control en la entrega del servicio	128
8.1.7	Índices de gestión	128
8.1.8	Responsabilidades en la ejecución del servicio	129
9.	PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCIÓN	130
9.1	Tabla integrada de actividades de servicio	130
9.1.1	Servicios de Mantenición	130
9.1.2	Otros Servicios	135
9.2	Procedimientos de los servicios	138
9.2.1	Procedimientos de Mantención	138
9.2.2	Procedimientos de Mantención de Áreas Verdes	138
9.2.3	Procedimientos de Aseo y Sanitización	143
9.2.4	Procedimientos de trabajo Limpieza de Vidrios en Altura	152
9.2.5	Procedimientos de Seguridad y Vigilancia Directa	155
9.2.6	Procedimientos de Vigilancia electrónica	157
9.2.7	Procedimientos de Atención recinto de Informaciones Generales	157
9.2.8	Procedimientos operativos de la central de SV para accidentes	158
9.2.9	Procedimientos de Atención en Sala de Primeros Auxilios	158
9.2.10	Procedimientos de Atención de Urgencia en terreno	159
9.2.11	Procedimientos de Estacionamiento Público	159
9.2.12	Procedimientos de Atención recinto de Estacionamiento Público	160
9.3	Informes al Inspector Fiscal	160
10.	POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS	162
10.1	De la Jornada de Trabajo	162
10.2	De los Recursos Humanos	162
10.3	De la administración del Personal	163
10.4	Del Análisis de cargos	163
10.5	Del reclutamiento y selección	164
10.6	De la Contratación	164
10.7	De la Inducción	165
10.8	De la Prevención de Riesgos	166
10.9	Del pago de remuneraciones	166
10.10	Del control de asistencia	166
10.11	De la Capacitación	166
10.12	De la Evaluación de desempeño	167
10.13	De las Comunicaciones internas	167
10.14	De la entrevista de salida	167
11.	PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL CJS	168
11.1	Administración	168

11.2 Operaciones	187
12. DE LOS SERVICIOS DE APOYO	216
12.1 Administración	216
12.2 Coordinación Logística	217
12.3 Bodega	217
12.4 Comunicaciones	217
13. DEL SISTEMA DE CALIDAD	217
13.1 Estrategia	217
13.2 Aspectos a considerar en el Programa de Calidad para el CJS	218
13.3 Componentes del Programa de Calidad	218
13.4 Sistema de Calidad – componentes básicos	219
14. DEL SISTEMA DE MANEJO AMBIENTAL	221
14.1 Certificación del Operador	221
14.2 Manejo Ambiental	221
14.3 Medidas	221
15. DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	222
15.1 Introducción	222
15.2 Políticas de Salud y Prevención de accidentes	222
15.3 Compromisos Gerenciales en Seguridad	222
La Gerencia, en todos sus niveles, está informada de los deberes a su cargo, y solicita a todos los individuos participar activamente en las actividades de seguridad . Responsabilidades y Deberes	222
15.4 Aspectos a considerar en el Programa de Prevención de Riesgos del CJS	223
15.5 Aspectos específicos a considerar en los Servicios	224
16. ANEXOS AL REGLAMENTO	225
16.1 Plan De Protección Preventiva	225
16.2 Procedimiento Operativo De Emergencia : Evacuación	225
16.3 Procedimiento Operativo De Emergencia : Manejo De Incidentes Delictuales y Siniestros	225
16.4 Plan De Enlace De Comunicaciones	225
16.5 Sistema de reclamos y Sugerencias	225
16.6 Programa de gestión sustentable durante la explotación	225
16.7 Plan de prevención de riesgos	225
16.8 Manual de Mantenimiento	225
17. DISPOSICIONES TRANSITORIAS	226
17.1 Período de Explotación Parcial Fase 1	226
17.2 Estructura Organizacional Concesionaria durante la explotación Fase I.	226
17.3 Adecuación del alcance de los servicios durante el Período de explotación parcial	227
17.4 Relaciones entre la organización de explotación con la organización de construcción durante el Período de operación parcial	227
17.5 Disposiciones específicas para la prevención de accidentes y manejo de contingencias durante el Período de operación parcial	227
17.6 Capacitación de funcionarios de las Instituciones Usuarias, al inicio del período de explotación.	228
17.7 Capacitación sobre uso de la infraestructura y equipamiento	229
17.8 Condiciones especiales de operación durante el período de operación transitoria desde el inicio de la entrega de recintos de la Fase I, hasta la completación de la PSPO de dicha fase.	230

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**  
**REV-2**  
**CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO**

**INDICE**

**1 CONSIDERACIONES GENERALES**

**1.1 Antecedentes Generales**

El presente Reglamento regirá la concesión por la explotación de la Obra Pública Fiscal, denominada “Centro de Justicia de Santiago” (CJS), por el sistema establecido en el artículo 87 del D:F:L: MOP N°850 de 1997.

*Instituciones Usuarias:*

- Poder Judicial
- Ministerio Público (Fiscalía)
- Defensoría Penal Pública
- 
- Gendarmería de Chile como prestador de servicios al Poder Judicial en la custodia y vigilancia de imputados o condenados.

*Inspector Fiscal:*

Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa.

*Sociedad Concesionaria y Operador de Servicios*

- Sociedad Concesionaria: Se entenderá por Concesionario, la concesionaria o el Operador a Sociedad Concesionaria Centro de Justicia de Santiago S.A.

**1.2 Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO)**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene como objetivo regular la relación de servicio entre el Concesionario de la Obra Pública Concesionada “Centro de Justicia de Santiago”, el Inspector Fiscal de la Concesión y los usuarios de la Obra Pública, durante todo el período de explotación de la concesión.

### **1.3 Alcance del RSO**

El RSO estipula todas las definiciones necesarias para el funcionamiento de los Servicios Básicos y de los Servicios Especiales Obligatorios, de manera de tal de asegurar éstos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de servicio definidos en el numeral 1.2.4.2 de las Bases de Licitación que forman parte del contrato de concesión de obra pública “Centro de Justicia de Santiago”.

Este RSO estipula asimismo las provisiones para la actualización del reglamento, regula la forma de requerir servicios adicionales a los contemplados en las BALI y, contiene disposiciones transitorias tendientes a cubrir el período comprendido entre la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras (PSPO) de la Fase I y la PSPO de la Fase II.

En todos los aspectos no previstos en el presente RSO, regirán en subsidio las Bases de Licitación (BALI).

### **1.4 Vigencia del RSO**

La vigencia del RSO, será el período que se inicia de acuerdo a lo estipulado la resolución DGOP N° 843 que precisa entregas parciales de edificios a partir del 15 de Mayo de 2005, y finaliza transcurridos 40 (cuarenta) semestres corridos, contado desde la fecha de Puesta en Servicio Provisoria de la Fase I, determinada para el 30 de Julio de 2005 de acuerdo a lo señalado por la resolución DGOP N° 843 que modifica en dicho sentido el artículo 1.9.12 de las Bases de Licitación del CJS. En cualquier caso, el plazo máximo de concesión será de 273 meses, contados desde el Inicio del Plazo de la Concesión establecido en el artículo 1.6.4 de las Bases de Licitación del CJS, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 1.9.13 de las Bases de Licitación del CJS.

### **1.5 Actualizaciones y control de cambios al RSO**

Dado que los procedimientos de servicios descritos en este RSO, que se emitirá en versión Revisión “0” podrían requerir modificaciones derivadas de la realidad de funcionamiento de las Instituciones usuarias y que además, los requerimientos de servicio de estas Instituciones podrían evolucionar más allá del alcance estipulado en el contrato de concesión, con la finalidad de asumir las necesidades reales de funcionamiento de dichas instituciones, existirá un sistema actualización y control de cambios del RSO.

Este sistema comprende los siguientes aspectos:

#### **1.5.1 Actualizaciones:**

Las actualizaciones pueden comprender cambios o adecuaciones de procedimientos de ejecución de los servicios que no impliquen cambio en el

alcance de los mismos o, cambios en el alcance de los servicios más allá de lo establecido en el contrato de concesión.

Estas actualizaciones serán solicitadas al concesionario por el Inspector Fiscal de la Explotación a requerimiento del Comité de Coordinación.

La solicitud de actualización comprenderá una descripción precisa de las modificaciones requeridas y será analizada y respondida por el concesionario en el plazo de 15 días corridos desde su recepción.

Si el concesionario acepta la actualización requerida, se acordará con el IF el texto de la modificación del RSO y su fecha de entrada en vigencia. El IF remitirá al concesionario y usuarios del CJS el texto de la modificación, en un formulario correlativo de registro de cambios, conforme el formato que más adelante se describe. Este formulario se adjuntará como segunda hoja del legajo de control de cambios del RSO, hasta que se autorice una actualización global del RSO (cambio de versión)

El concesionario podrá rechazar fundadamente la actualización requerida. Se considerará como fundamento del rechazo incrementos de prestaciones o alteraciones en el costo de las prestaciones debido a cambios de horario, de frecuencias de atención, etc., que no puedan absorberse con los recursos programados para cumplir el contrato de concesión. En estos casos, el concesionario presentará al IF, junto con el rechazo de la solicitud, un formulario de análisis de precios unitarios en Unidades de Fomento con 4 decimales, correspondiente al incremento de costos si lo hubiere.

### 1.5.2 Control de Cambios:

El control de cambios se documentará mediante el siguiente procedimiento:

- El texto acordado de las modificaciones incluirá el reemplazo de párrafos completos en el formulario de control de cambios y se remitirá al Concesionario mediante oficio del IF, con copia a los usuarios.
- Este formato se archivará siempre como segunda hoja del legajo de control de cambios del RSO y el oficio se registrará en la hoja de control de cambios que constituye la primera hoja del legajo de control de cambios del RSO.

El Formulario de control de cambios tendrá el siguiente formato:

<p style="text-align: center;"><b>FORMULARIO DE REGISTRO DE CAMBIO AL RSO CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO</b></p> <p>Correlativo N°: <b>XXX</b></p> <p>Fecha de entrada en vigencia: dd-mm-aa</p>
--

<p>Cambios al RSO:</p> <p>1) Numeral n.1.1., se reemplaza por el siguiente:  “ n.1.1..- Nuevo texto del numeral”</p> <p>2) Tabla N° M, se reemplaza por la siguiente:</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Tabla M</u></b></p> <p style="text-align: center;">FIRMADO: INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN</p>
---

La hoja de control de cambios tendrá el siguiente formato:

<b>HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS AL RSO DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO, CORRESPONDIENTE A LA EMISIÓN EN VERSIÓN REVISIÓN “x”</b>			
N° de cambio a la versión Revisión “x”	Documento	Fecha documento	Fecha entrada vigencia del cambio
1.	Oficio ORD. IFE 2006/xx	.....de.....de20....	... de ..... de 2006
2.			
3.			
Etc.			

## 1.6 Documentos relacionados

Los documentos relacionados son los que se mencionan a continuación:

- Documento N°1: Llamado a Licitación por Concesión.
- Documento N°2: Bases Administrativas.
- Documento N°3: Bases Técnicas.
- Documento N°4: Bases Económicas.
- Documento N°5: Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Obras Públicas.

- Documento N°6: Proyecto Entregado por el MOP.
- Documento N° 7: Plano del Área de Concesión para el Centro de Justicia de Santiago “Plano Topográfico Centro de Justicia de Santiago”.

## 1.7 Descripción de los Servicios

### ***Servicios Básicos***

a.1) Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.2.2.1 y 2.7.2.1 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago (CJS).

a.2) Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar, de acuerdo a lo establecido el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7 y en los artículos 1.10.2.2.2 y 2.7.2.2 de las Bases de Licitación del CJS.

a.3) Servicio de Mantenimiento, Reparación y Reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.2.2.3 y 2.7.2.3 de las Bases de Licitación del CJS.

a.4) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.2.2.4 y 2.7.2.4.1 de las Bases de Licitación del CJS.

a.5) Servicios de Aseo y Sanitización, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.2.3.1 y 2.7.2.4.2 de las Bases de Licitación del CJS.

a.6) Servicios de Seguridad y Vigilancia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°9, y en los artículos 1.10.2.3.2 y 2.7.2.4.3 de las Bases de Licitación del CJS.

a.7) Servicio de Administración de Informaciones Generales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.2.3.3 y 2.7.2.4.4 de las Bases de Licitación del CJS.

a.8) Servicios de Primeros Auxilios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en 1.10.2.3.4 y 2.7.2.4.5, ambos artículos de las Bases de Licitación del CJS.

### ***Servicios Especiales Obligatorios***

b.1) Servicios de Estacionamiento Público, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°7, y en los artículos 1.10.4.1 y 2.7.2.5.1 de las Bases de Licitación del CJS.

### ***Servicios Complementarios***

Una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10.1 de las Bases de Licitación del CJS, el

Concesionario podrá proporcionar los servicios complementarios descritos en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación del CJS.

## 1.8 Servicios Complementarios

De acuerdo al numeral 1.10.3 de las BALI del CJS, la Sociedad Concesionaria podrá prestar el Servicio Complementario de arrendamiento de áreas destinadas a los usos que se indican a continuación.

En caso de requerirse la construcción de infraestructura para la prestación de algún servicio, ésta deberá emplazarse en la Zona del Concesionario, con excepción de los servicios indicados en los numerales 6 y 9 de la BALI del CJS, cuyo emplazamiento será acordado con el Inspector Fiscal, al igual que otros no previstos en el presente artículo y propuestos por el Concesionario.

**Área para Arriendo de Oficinas:** el Concesionario podrá arrendar un área para prestar el servicio de arriendo de oficinas habilitando la infraestructura para ello dentro de la zona del concesionario

**Área Custodia de Objetos:** la Sociedad Concesionaria podrá arrendar una zona especialmente habilitada que sirva de custodia de los objetos que los usuarios del Centro de Justicia deban o quieran dejar fuera del sector de funcionamiento de los edificios institucionales.

**Área para Sala de Eventos:** el Concesionario podrá arrendar un área para desarrollar la prestación del servicio de Arriendo de Sala de Eventos a las instituciones que operan en el Centro de Justicia de Santiago, o a terceros, personas naturales o jurídicas, con los cuales podrá acordar libremente las condiciones de la prestación.

**Servicio de Alimentación:** el Concesionario podrá arrendar una zona destinada a prestar el servicio de Alimentación por sí o a través de un tercero. El servicio podrá dirigirse a los funcionarios de las instituciones, a terceros o a ambos. Las tarifas y sistemas de cobro será determinados por la Sociedad Concesionaria, pudiendo establecerse cualquier tipo de convenios con las instituciones o terceros.

**Publicidad:** la Sociedad Concesionaria podrá explotar áreas para publicidad al interior de los inmuebles de la zona del concesionario. En ningún caso se podrá publicitar productos y/o servicios que contradigan el espíritu del Centro de Justicia de Santiago así como utilizar espacios y/o soportes publicitarios que atenten contra la moral o contra la armonía arquitectónica del proyecto, lo cual será determinado por el Inspector Fiscal.

**Sistema de Información Informático de Consulta de Causas:** el Concesionario podrá arrendar un área para prestar el servicio de Información Informático de Consulta de Causas a los usuarios del sistema a través de la suscripción de autorizaciones debidamente establecidas con las instituciones involucradas en el Centro de Justicia de Santiago, con excepción del Poder Judicial.

**Administración y Almacenamiento de archivos y/o especies:** el Concesionario podrá prestar el servicio de Administración y Almacenamiento de archivos a través de la suscripción de contratos con las instituciones involucradas en el Centro de Justicia de Santiago, con otras

instituciones o terceros, personas naturales o jurídicas, con los cuales podrá acordar libremente las condiciones de la prestación.

**Área Multiservicios:** la Sociedad Concesionaria podrá arrendar, dentro de la zona del concesionario, un área destinada a la provisión de servicios múltiples (centro de fotocopiado, guardería, trámites expresos, librerías, centro de comunicaciones, baños públicos, etc.

**Servicio de custodia de especies y evidencias:** la Sociedad Concesionaria podrá proveer el servicio de custodia y almacenamiento de objetos relacionados con las investigaciones o causas que requieran condiciones especiales para su conservación o bodegaje tales como especies orgánicas, químicas, inflamables u otras cuya manipulación se sujete a procedimientos o cuidados especiales, así como también de especies de gran volumen como vehículos, maquinarias y artefactos similares.

**Servicios de Provisión y Mantenimiento de Especies Vegetales:** el Concesionario podrá arrendar un área para la prestación del servicio de provisión, mantención y renovación de especies vegetales al interior de los edificios de las instituciones interesadas.

**Instalación de Máquinas Dispensadoras:** el Concesionario podrá arrendar un área para la instalación de máquinas dispensadoras de alimentos u otros que el Inspector Fiscal considere adecuados, en los espacios físicos de los edificios de las instituciones que éstas autoricen, en cuyo caso será de su responsabilidad la administración, mantención, reposición de productos o partes y piezas de las máquinas, cuestión que deberá ser comunicada al público a través de señalizaciones claras y visibles.

**Cyber Café:** la Sociedad Concesionaria podrá arrendar, en la zona del concesionario, un recinto para la provisión de servicios de Internet, Correo Electrónico, Transferencia de Archivos, etc., de forma independiente o conjuntamente con servicios de café o restaurante.

**Servicio de Lavado de Vehículos:** la Sociedad Concesionaria podrá prestar servicios de lavado de vehículos dentro del área de estacionamientos de las instituciones del Centro de Justicia de Santiago, con excepción del área destinada a estacionamientos del Poder Judicial, y en el recinto de estacionamientos públicos. La prestación de este servicio podrá ser particularizada a funcionarios o público en general o a través de convenios con la o las instituciones que lo requieran.

**Servicio de Hospedaje y Hotelería:** la Sociedad Concesionaria podrá arrendar, en la zona del concesionario, un área para la prestación de servicios de hotelería y hospedaje para usuarios del CJS.

**Otros:** el concesionario podrá proponer habilitar y/o explotar otros servicios, siempre que ellos sean compatibles con la concesión, se trate de negocios lícitos de comercio, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y que no pongan en riesgo el funcionamiento normal del Centro de Justicia, su continuidad, ni la seguridad general, lo cual será determinado por el Inspector Fiscal.

## 1.9 Información

Durante la etapa de explotación, y de acuerdo al numeral 1.8.6.2 de las BALI del CJS, el Concesionario deberá proporcionar al Inspector Fiscal la siguiente información:

- a) Estados financieros de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato FECU y exigidas por la Superintendencia de Valores y Seguros. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días a contar de la entrega de los mismos en la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberán señalar los ingresos de explotación, identificando las fuentes de estos ingresos. Al menos se deberá identificar los ingresos percibidos por los siguientes conceptos: Subsidio Fijo a la Construcción, Subsidio Fijo a la Operación, pagos por Servicios Complementarios, pago por los Servicios Especiales Obligatorios, y otros cobros autorizados por el MOP. Además, se deberán indicar los montos y tipos de deudas (acreedores, monedas, plazos, interés, tabla de amortización, etc.). Los estados financieros anuales deberán contar con el dictamen de los auditores externos. En las notas de dichos estados se deberán individualizar el desglose de los costos de operación y mantención de la obra. Los estados financieros anuales se presentarán debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.
- b) Organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio.
- c) Informes ambientales trimestrales durante el primer y segundo año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en el artículo 2.8.2.2 de las Bases de Licitación del CJS; y anuales entre el tercer año y hasta el término de la concesión, de la gestión ambiental durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en la Declaración de Impacto Ambiental y en las Resoluciones de Calificación Ambiental.
- d) La información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren las Bases de Licitación del CJS.
- e) El Concesionario deberá entregar semestralmente, con información a nivel mensual, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado, un informe de gestión y operación del Centro de Justicia de Santiago, incluyendo los Servicios Básicos, Servicios Complementarios y Especiales Obligatorios señalados en 1.10.2, 1.10.3 y 1.10.4, todos artículos de las Bases de Licitación del CJS, el cual deberá incluir, entre otros aspectos, los siguientes:
  - e.1) 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 subcontratación, indicando nombre, RUT y domicilio del subcontratista.

- e.2) Ingresos totales del Concesionario percibidos por los servicios indicados en 1.10.2, 1.10.3 y 1.10.4, todos artículos de las presentes Bases de Licitación y su desglose por cada uno de ellos.
- e.3) Tarifas de los Servicios Complementarios y Especiales Obligatorios establecidos en 1.10.3 y 1.10.4, ambos artículos de las Bases de Licitación del CJS.
- e.4) Número y monto de las multas en el período.
- e.5) Descripción de los problemas y medidas correctivas adoptadas.
- e.6) Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria.
- e.7) Proporcionar información mensual de reclamos presentados por usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el Concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso. Se entenderá por usuarios al personal de las instituciones y visitas que concurran al Centro de Justicia o hagan uso de los servicios complementarios prestados por el concesionario. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado.
- f) El Concesionario queda obligado a informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria.
- g) Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.

Toda la información que se debe entregar al Inspector Fiscal, será proporcionada en papel y medios magnéticos u ópticos en caso de ser requerido.

## 2 OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

### 2.1 Objetivos generales de la operación

Las operaciones detalladas en este documento tienen por propósito describir el conjunto de actividades que realizará el Operador, para satisfacer las necesidades correspondientes a los servicios básicos y servicios especiales obligatorios detallados en el numeral 1.7 de este RSO, a objeto de mantener un alto estándar de funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, durante el período de explotación de esta Obra Pública.

Así, la planificación y especificación de las diferentes actividades corresponde a la mejor solución factible de estructurar, observando y armonizando entre otros los siguientes factores:

- Requerimientos establecidos en las Bases de Licitación y Circulares aclaratorias
- Naturaleza de las actividades que se realizan en los diferentes recintos y su horario de funcionamiento, incluyendo entre ellas las que realizará el Operador (servicios de mantenimiento, aseo, jardinería, vigilancia privada y servicios de apoyo operativo)
- Características espaciales del recinto, sus vías de circulación, sus puntos de acceso y la ubicación de instalaciones de servicio sensibles.
- La normativa legal vigente para los diferentes servicios y en particular del servicio de guardias de seguridad privados.

### 2.2 Cobertura de los servicios

La cobertura de los servicios incluye:

Áreas Externas, comprendidas por:

- Estacionamientos y auditorio, con una superficie de 9.720,00 m<sup>2</sup>
- Áreas comunes del Centro de Justicia de Santiago, con una superficie de 1.075,00 m<sup>2</sup>

Edificios Institucionales:

- Ministerio Público (Fiscalía), compuesto por un edificio de 10 pisos, con una superficie total de 11.800 m<sup>2</sup>
- Defensoría, compuesto por un edificio de 10 pisos, con una superficie total de 6.475 m<sup>2</sup>
- Tribunales de Garantía, compuesto por cuatro edificios de 10 pisos, con una superficie total de 53.124 m<sup>2</sup>
- Tribunales Orales, compuesto por dos edificios de 9 pisos, con un total de 31.180 m<sup>2</sup>
- Edificio de Seguridad y Transición, un edificio de 3 pisos con un total de 2.100 m<sup>2</sup>

	Superficie estimada (m2)	Nº pisos
Defensoría	6.475	10+1
Fiscalía	11.800	10+1
Juzgado Garantía	13.281	10+1
Tribunal Oral	15.590	9+1
Tribunal Oral	15.590	9+1
Seguridad y Transición	2.100	3+1
Estacionamiento subterráneo	11.900	
	<b>116.579</b>	

## 2.3 Objetivos Específicos

De acuerdo a lo indicado en las BALI del CJS, numeral 1.2.4.2, el Concesionario deberá proporcionar los siguientes Servicios Básicos:

### 2.3.1 Del servicio de mantenimiento de la infraestructura

El objetivo del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura es mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión.

### 2.3.2 Del servicio de mantenimiento del equipo estándar

El objetivo del Programa de Mantenimiento y Reposición del Equipamiento Estándar es mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas que conforman el equipo estándar indicado en el proyecto entregado por el MOP, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión. Se incluye en este Programa la Zona de Seguridad y Transición (\*) a pesar de lo establecido en el numeral 2.7.2.2.2, letra B, de las BALI del CJS. Se exceptúa de este Programa, los muebles y equipamientos computacionales, de conformidad a lo establecido en el numeral 2.7.2.2.1 de las BALI del CJS.

NOTA: (\*) En el evento que sea aprobado por la Inspección Fiscal el presupuesto de estos servicios

### 2.3.3 Del servicio de mantenimiento, reparación y reposición del equipamiento y sistemas de seguridad

El objetivo del Programa de Mantenimiento y Reposición del Equipamiento y sistemas de seguridad es mantener en buen estado físico y funcional los

equipos y sistemas que conforman el equipamiento de vigilancia electrónica CCTV, inspección por detección de metales, alarmas de intrusión, detección de incendios y extinción de incendios indicado en el proyecto entregado por el MOP, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión

#### **2.3.4 Del servicio de mantenimiento de áreas verdes**

El objetivo general que deberá cumplir este servicio será mantener las Áreas Verdes del Centro de Justicia de Santiago en óptimas condiciones de mantenimiento y conservación.

#### **2.3.5 Del servicio de aseo y Sanitización**

El objetivo específico del servicio de Aseo y Sanitización, será mantener el Centro de Justicia de Santiago, tanto en las dependencias institucionales como en las áreas comunes, en óptimas condiciones de orden, limpieza y libre de plagas, en forma permanente.

#### **2.3.6 Del servicio de seguridad y vigilancia**

El Objetivo del Servicio de Seguridad y Vigilancia del Centro de Justicia de Santiago es asegurar la normalidad de funcionamiento a las diferentes instituciones que utilizan sus dependencias, permitiendo un ambiente de trabajo eficiente y adecuado para una atención segura y expedita del público.

Ello se efectuará mediante tareas de seguridad y vigilancia preventiva de las instalaciones que componen el CJS las que se materializarán las 24 horas del día durante los 365 días del año, aplicando procedimientos, métodos y estrategias, con la finalidad de resguardar la integridad física de las personas, sus bienes, patrimonio e información de las instituciones, organismos y entidades que laboran en su interior, con el propósito de minimizar principalmente los riesgos cuyo origen proviene de hechos delictivos.

#### **2.3.7 Del servicio de administración de informaciones generales**

El Objetivo del Servicio de Administración de Informaciones Generales del Centro de Justicia de Santiago es brindar orientación a quien concurra en calidad de usuario al CJS y requiera conocer la ubicación de los edificios correspondiente a cada Institución.

Ello se efectuará mediante un puesto de atención de público ubicado en el recinto de informaciones generales.

### 2.3.8 Del servicio de primeros auxilios

El Objetivo del Servicio de Primeros Auxilios del Centro de Justicia de Santiago es brindar atención de primeros auxilios a quien concurra en calidad de usuario al CJS y resulte lesionado o herido dentro del área de concesión, cuando así se requiera.

Ello se efectuará mediante un puesto de enfermería dotado de personal paramédico debidamente capacitado para tratar este tipo de emergencias

## 3 POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN

### 3.1 Política de Recursos Humanos

Las Políticas de Recursos Humanos establecen el marco de las diversas acciones involucradas con la gestión de nuestras personas, difundiendo la visión del operador y respetando sus valores organizacionales. Este deberá constituir el marco de referencia para la toma de decisiones en lo que a manejo de Recursos Humanos se refiere.

#### Nuestra Visión

Ser las Mejores Personas  
para entregar el Mejor Servicio  
y obtener los Mejores Resultados

Para lograr esta visión, contamos con cinco Valores Corporativos que señalan a todos los trabajadores del Operador la manera en que hacemos las cosas:

- Puedo Hacerlo:
- Acoger la Diversidad:
- Compartir el Éxito:
- Pasión por la Calidad:
- Ganar a través del Trabajo en Equipo:

Nuestra estrategia, por lo tanto, se enfoca en la consecución y desarrollo de excelentes personas, en los elementos de nuestra visión y en establecer una fuerte relación entre la satisfacción del empleado y la habilidad para entregar un gran servicio, de manera de obtener grandes resultados.

La estrategia para ser las mejores personas es convertirnos en el *Empleador Preferido*.

#### **El Empleador Preferido**

Sabemos que sólo llegaremos a ser el *Empleador Preferido* si brindamos oportunidades concretas y reales que atraerán, desarrollarán y retendrán a nuestras excelentes personas y que nos separarán del resto de nuestros competidores. Por tanto, nuestra habilidad para ofrecer oportunidades reales es lo que nos hará suficientemente únicos para que gente excelente nos prefiera y se quede con nosotros.

- La oportunidad de Tener un Gran Comienzo

Queremos crear una atmósfera en la que los empleados sean bienvenidos en la compañía, sus departamentos y en su trabajo.

- La Oportunidad de Hacer un Impacto Positivo  
Dar a los empleados la oportunidad de desempeñarse en los más altos estándares y proveerlos con apoyo crea una atmósfera de impacto positivo en ellos.
- La Oportunidad de Tener Conocimiento  
Es importante para todos tener el conocimiento y la información apropiada sobre nuestro negocio. Por lo tanto, mantener a nuestros empleados informados de nuevos desarrollos y actividades es una oportunidad crítica para retener a nuestra gente excelente.
- La Oportunidad de Tener un Balance entre Trabajo y Vida  
Permitir a los empleados tener un balance entre la vida de trabajo y la vida de hogar alivia el stress y provee un entorno más positivo en el ambiente de trabajo – lo que lleva a un mejor desempeño.
- La Oportunidad de Aprender y Crecer  
Dar la oportunidad a la gente de desarrollarse en todo su potencial y lograr lo que aspiran profesionalmente lleva a un mejor desempeño y a una mayor lealtad.
- La Oportunidad de Compartir Grandes Ideas  
Crear un medio ambiente en que los empleados se sienten cómodos compartiendo sus ideas y opiniones.
- La Oportunidad de Ser Reconocido  
Reconocer los empleados que viven nuestra Visión y Valores, y que dan grandes ideas, instala un sentido de orgullo, mejora la motivación y motiva a otros a hacer lo mismo.
- La Oportunidad de Compartir las Recompensas  
Tener la oportunidad de compartir propiedad de el Operador y la creencia que son compensados en forma justa y competitiva motiva lealtad y aumenta las contribuciones para grandes resultados.

Todas estas oportunidades son transversales y requieren de la aplicación de una serie de acciones en distintos focos de acción:

- Actividades de Trabajo
- Comunicación
- Reclutamiento y Selección de Personal
- Inducción y Desvinculación del Personal
- Gestión del Desempeño
- Reconocimientos y Beneficios
- Liderazgo
- Desarrollo Profesional

- Entrenamiento

Para medir y gestionar a “Las Mejores Personas” se cuenta dos indicadores claves, uno es el índice de rotación del personal y el segundo es el nivel de satisfacción de los empleados.

*El índice de rotación del personal* permite establecer la cantidad de trabajadores que emigran de nuestra compañía, entregando una retroalimentación respecto a cómo procedemos para retener y administrar a nuestro personal.

Nuestro segundo indicador, referido al nivel de *Satisfacción de los Empleados*, es medido a través de una encuesta anual, de carácter anónimo, cuyos resultados permiten identificar si satisfacemos las necesidades de nuestro personal, focalizándose en los ámbitos de satisfacción / insatisfacción respecto de la percepción de los trabajadores en áreas tales como: Asuntos Corporativos, Rendimiento de el Operador, Comunicación, Relaciones con la Jerarquía, Servicio al Cliente, Remuneración y Beneficios, Capacitación y Oportunidades de Carrera. A partir de estos resultados se realiza un plan de acción, con la finalidad de implementar mejoras que permitan afrontar las áreas de insatisfacción. El efecto generado por estas mejoras es evaluado en la encuesta de satisfacción del año siguiente.

### **3.2 Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

El compromiso del Operador es perseguir y alcanzar un nivel de mejor practica en la industria en calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Para lograr estos, el Operador cuenta con certificación ISO 14000 y la voluntad de su personal para:

- Desarrollar y mantener ambientes y sistemas de trabajo seguro.
- Proteger y mejorar el medio ambiente donde trabajamos.
- Trabajar en forma sistemática mejorando continuamente nuestros sistemas de trabajo para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.
- Implementar sistemas de calidad basados en estándares internacionales.
- Respetar plenamente la legislación vigente del país.
- Proveer información y capacitación a los empleados de todas las áreas del Operador para facilitar su total adhesión a esta política.
- Asignar responsabilidades administrativas detalladas en las descripciones de cargo individuales y revisar regularmente las metas y objetivos con el personal.
- Seleccionar proveedores que no discrepen de las políticas del Operador.

- Implementar auditorias internas de operación y además, ser auditados por entidades externas.

### **Responsabilidades**

#### *De todos los empleados*

- Mantener un alto nivel de compromiso personal.
- Cumplir con las reglamentos y procedimientos del Operador
- Seguir las instrucciones de Gerentes y Supervisores
- Informar peligros y accidentes
- Trabajar dentro de la legislación del área en la cual nos desempeñamos
- Participar en el entrenamiento y capacitación dada por el Operador
- Informar de enfermedades o infecciones
- Hacer sugerencias para mejorar.

#### *Gerencia*

- Monitorear y auditar los sistemas, identificar acciones correctivas y preventivas, así como, implementar acciones y medidas específicas de mejoramiento.

#### *Contratistas y usuarios*

- Cumplir con nuestras reglas y procedimientos, actuando de manera tal de no perjudicar a nuestros empleados, instituciones o a ustedes mismos.

## 4 DE LAS RELACIONES ENTRE USUARIOS Y SOCIEDAD CONCESIONARIA

### 4.1 Instituciones, Autoridades y Usuarios

#### Instituciones (Numeral 1.2.2 punto 35 de las BALI del CJS):

- Poder Judicial
- Ministerio Público
- Defensoría Penal Pública

#### Autoridades (Numeral 1.8.1 de las BALI del CJS):

- Inspector Fiscal de Explotación

#### Usuarios

- El público que concurre al CJS

#### Administración:

De acuerdo al numeral 1.13.1.1 de las BALI del CJS, en la Administración del Centro de Justicia de Santiago, intervendrán:

- *Administradores:* La Administración de las dependencias de cada institución mandante, será responsabilidad de un administrador nombrado por cada una de dichas instituciones.
- *Comité de Administración:* La Administración de las áreas comunes corresponderá al Comité de Administración, conformado por los administradores de las dependencias de cada institución.
- *La Administración del Contrato de Concesión:* en la que se vinculan el Estado a través del MOP, que es representado por el Inspector Fiscal, y la Sociedad Concesionaria, que es representada en el Centro de Justicia de Santiago por el Gerente General o su representante el Gerente de Explotación, y
- *Un Comité de Coordinación:* en el que participará el Gerente General de la Sociedad Concesionaria o su representante, el Inspector Fiscal o su representante, y el Comité de Administración, pudiendo ser convocada por cualesquiera de ellos. Esta instancia deberá reunirse dentro de los primeros cinco días contados desde la Autorización de Puesta en Servicio Provisoria de la Fase I, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.9.12 de las Bases de Licitación del CJS, sesión en la que ellos mismos dispondrán la periodicidad de sus sesiones y las normas mínimas de funcionamiento.

#### 4.1.1 Inspector Fiscal durante la explotación

De acuerdo a lo indicado en el numeral 1.8.1 de las BALI del CJS, dentro del plazo de 30 días contados desde la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisoria de las obras, el MOP nombrará un Inspector Fiscal para la Etapa de Explotación.

Se entenderá por *Inspector Fiscal* de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa.

La Resolución que nombre al Inspector Fiscal Titular, nombrará un Inspector Fiscal Suplente, quien actuará como subrogante en caso de impedimento del titular sin tener que acreditar esta condición ante terceros, todo ello en conformidad con lo dispuesto en el artículo 38º del Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP se canalizará por medio del Inspector Fiscal designado por el DGOP para la etapa respectiva, sin perjuicio de las instancias de apelación establecidas en la Ley de Concesiones de Obras Públicas y su Reglamento.

Entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación:

- a) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión;
- b) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura establecido en el artículo 2.7.2.1 de las Bases de Licitación del CJS;
- d) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar establecido en el artículo 2.7.2.2 de las Bases de Licitación del CJS;
- e) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento, Reparación y Reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad establecido en el artículo 2.7.2.3 de las Bases de Licitación del CJS;
- f) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación del Centro de Justicia de Santiago, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.7.2.4 de las Bases de Licitación del CJS;
- g) Fiscalizar el cumplimiento de cobro de tarifas de los Servicios Complementarios establecidos en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación del CJS;
- h) Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación;
- i) Proponer la aplicación de multas;
- j) 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;
- k) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Etapa de Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación;
- l) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las presentes Bases de Licitación y las medidas ambientales que

deriven de las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental emitidas por la COREMA R.M.;

- m) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión;
- n) Llevar el Registro de bienes y derechos afectos a la concesión; de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 N°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 de ser conveniente;
- o) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP de acuerdo a lo señalado en las presentes Bases de Licitación;
- p) Revisar la Información estadística entregada por el Concesionario;
- q) Abrir y llevar un Libro de Explotación de la obra desde que sea designado;
- r) Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP que indique el grado de cumplimiento del contrato de concesión;
- s) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
- t) Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación del CJS;

#### **4.1.2 Comité de Coordinación y Usuarios del CJS**

##### Comité de Coordinación:

De acuerdo a lo indicado en el numeral 1.13.1.3 de las BALI del CJS, el Comité de Coordinación tendrá como objetivo propender a una gestión expedita y eficiente del funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, y prevenir las acciones en que puedan verse afectadas las facultades que derivan de las administraciones enunciadas en las letras a) y b) del artículo 1.13.1 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago.

Los acuerdos que se adopten serán propuestos al Inspector Fiscal, para que los transforme en instrucciones u órdenes para el Concesionario, conforme a lo establecido en la letra k) del 4° párrafo del artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación del CJS, salvo aquellos en que eventualmente se pueda afectar los términos del contrato de concesión, los que deberán ser informados al Inspector Fiscal, de manera previa a su ejecución, para que éste resuelva al respecto pronunciándose en los términos y plazos establecidos en el artículo 1.13.1.4 de las Bases de Licitación del CJS.

Se recurrirá a la instancia coordinadora, especialmente en los casos de evaluación y mejoramiento de la gestión.

## **4.2 Relaciones de Servicio durante el período de explotación**

### **4.2.1 Del Operador con el Inspector Fiscal de Explotación y con el Comité de Coordinación**

#### Administración del contrato de concesión

De acuerdo a lo indicado en el numeral 1.13.1.2 de las BALI del CJS, para los efectos de la administración y ejecución del contrato de concesión tanto el Inspector Fiscal como el Concesionario, tienen todas las facultades, derechos y obligaciones que les otorgan e imponen las Bases de Licitación del CJS.

Con todo, ni el Inspector Fiscal ni el Concesionario, podrán, con ocasión de la Administración del Contrato de Concesión o con el pretexto de cumplir las obligaciones y derechos establecidos en él, interferir en las facultades exclusivas de los mandantes en las áreas del Centro de Justicia de Santiago en que ellas se establecen, quedando delimitadas, en particular, las facultades del Concesionario, a las de administrar y ejecutar las acciones destinadas a la mantención de la infraestructura del Centro de Justicia de Santiago y su equipamiento, y las referidas a los servicios comprometidos en la concesión conforme se indica en las presentes Bases de Licitación.

#### *De la Proposición de Medidas al Inspector Fiscal*

De acuerdo a lo indicado en el numeral 1.13.1.4 de las BALI del CJS, toda medida de carácter preventivo o correctivo que afecte o pueda afectar la infraestructura del Centro de Justicia de Santiago o la ejecución de los servicios concesionados, deberá ser propuesta previamente por el Comité de Coordinación, señalado en el artículo 1.13.1.3 de las Bases de Licitación del CJS, al Inspector Fiscal, quien, en un plazo no superior a 15 días deberá pronunciarse sobre su contenido y formular las observaciones que estime pertinentes a objeto de asegurar el eficaz y correcto cumplimiento del contrato de concesión, las que no podrán implicar la alteración del régimen interno del Centro de Justicia de Santiago.

Si al término del plazo establecido, el Inspector Fiscal no hubiere formulado reparos a la proposición, se entenderá que ha sido plenamente aceptada y se incorporará una copia del documento al Libro de Explotación de la Obra, entendiéndose que ellas constituyen una instrucción o una orden que emana directamente del Inspector Fiscal, conforme a lo señalado en la letra k) del 4° párrafo del artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación del CJS. Sin embargo, si estas sugerencias implican cualquier alteración de los términos del Contrato de Concesión, se deberá dar una respuesta expresa dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la propuesta, debiendo además, si es necesario, requerir la autorización del Comité de Coordinación señalado en el artículo 1.13.1.3 de las Bases de Licitación del CJS para aprobar la medida.

#### **4.2.2 Del Operador con las Instituciones Mandantes del CJS**

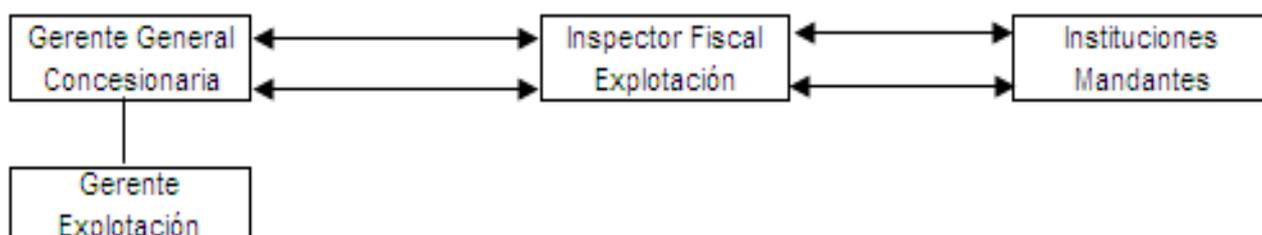
Toda coordinación entre las Instituciones Mandantes del CJS y el Operador, serán realizadas a través del Comité de Coordinación (numeral 1.13.3 de las Bali del CJS)

## 5 ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

### 5.1 Administración del Contrato (numeral 1.13.1.1)

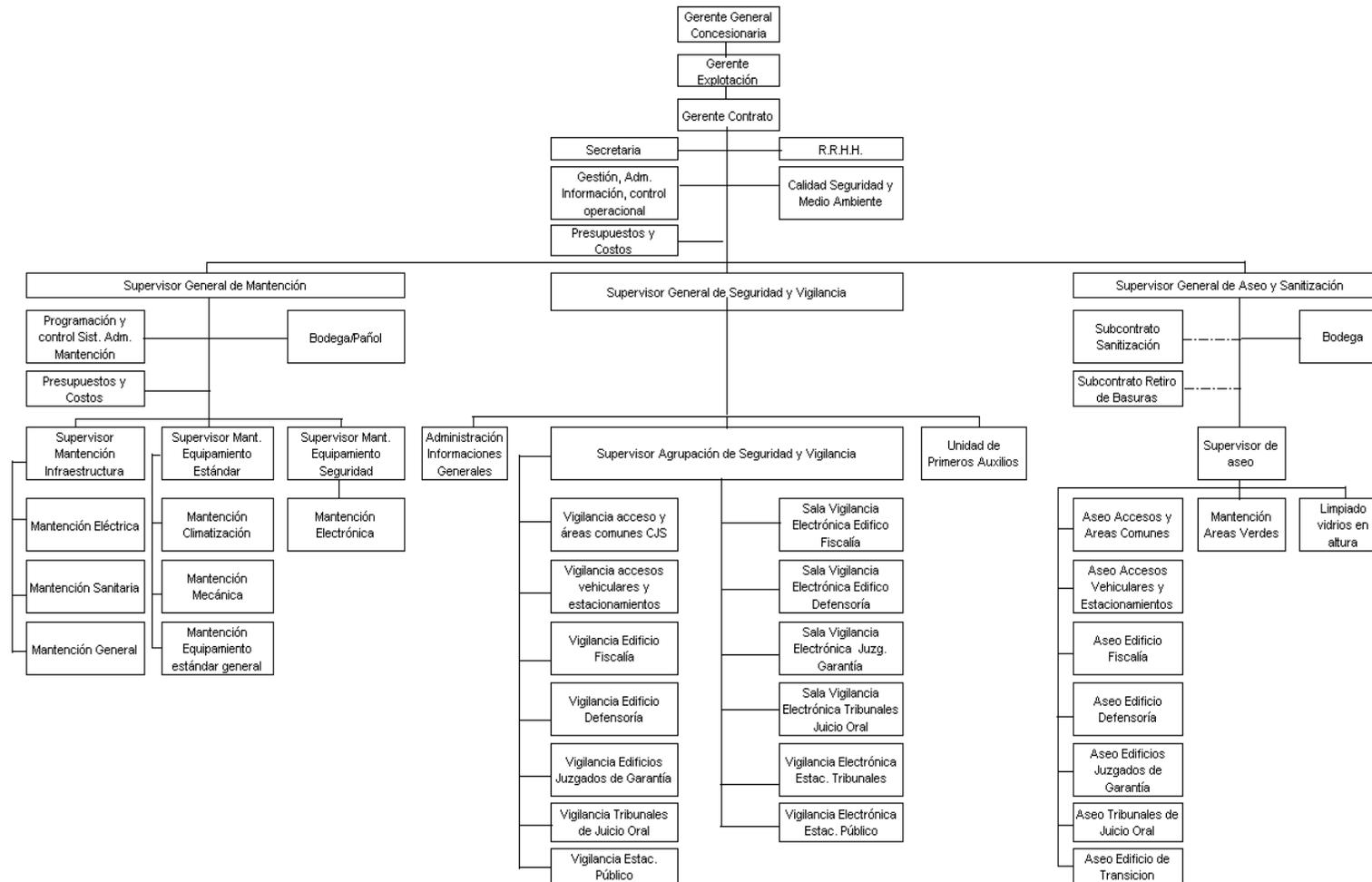
La Sociedad Concesionaria se relacionará a través de su Gerente General o de su representante el Gerente de Explotación con el Inspector Fiscal, y este último a su vez se relacionará con las Instituciones Mandantes, a través del comité de Coordinación, de acuerdo al numeral 1.13.1.3 de las BALI del CJS.

Por otra parte la Concesionaria tendrá un Gerente de Contrato quién estará encargado específicamente de la operación del CJS. Este dependerá del Gerente General de la Concesionaria o de su representante.



## 5.2 Organización de la Concesionaria en el CJS

El siguiente cuadro presenta la organización que el Concesionario aplicará durante la Fase de Explotación en el CJS



### 5.3 Dotación de Personal

A continuación se presentan los cuadros de dotaciones consideradas para cada una de las actividades y servicios considerados durante la Fase de Explotación plena del Centro de Justicia de Santiago.

#### Administración General

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General Concesionaria	1
Gerente de Explotación	1
Gerente de Contrato	1
Secretaria	1
Encargado de R.R.H.H.	1
Encargado de Gestión y Administración Información	1
Encargado Presupuestos y Costos	1
Encargado Calidad, Seguridad y Medio Ambiente	1

#### Departamento de Mantenición

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Supervisor General de Mantenimiento	1
Programador Sistema de Información Administrativo de Mantenición	1
Analista de Presupuestos y Costos	1
Bodeguero/Pañolero	1
<b>Mantenición de la Infraestructura</b>	
Supervisor Mantenición Infraestructura	1
Técnico Electricista "A"	1
Técnico Electricista "B"	1
Técnico Sanitario "A"	1
Técnico Sanitario "B"	1
Técnico en Mantenición General	1
Maestros Mantenición General	2
Ayudantes Mantenición General	2
<b>Mantenición Equipamiento Estándar</b>	
Supervisor Mantenición Equipamiento Estándar	1
Técnico Mecánico "A" mantención Instalaciones Mecánicas	1
Ayudantes de Mantenición Instalaciones Mecánicas	1
Técnico Climatización "A"	5
Ayudantes Mantenición Climatización	5
Maestro Mantenición Equipamiento Estándar	1
Ayudante Mantenición Equipamiento Estándar	1
<b>Mantenición Equipamiento y Sistemas de Seguridad</b>	
Supervisor Mantenición Equipamiento y sistemas Seguridad	1
Ayudante mantención Electrónica	1

Servicio Aseo y Sanitización

<b>Cargo</b>		<b>Cantidad</b>
Supervisor General Aseo		1
Supervisor de Aseo		2
Jefe Grupo Aseo		12
Limpiador Vidrios en Altura		4
Auxiliar de Aseo		156
Bodeguero		1

**Mantenición Áreas Verdes**

Jardinero		1
-----------	--	---

Servicio de Seguridad y Vigilancia

<b>Cargo</b>		<b>Cantidad</b>
Jefe de Seguridad y Vigilancia		1
<b>AGRUPACIÓN SEGURIDAD FÍSICA</b>		
Supervisor Agrupación de Seguridad y Vigilancia		1
<b>Seguridad y Vigilancia Areas Comunes y Acceso Principal</b>		
Jefe de Guardia		1
Guardias Estacionamiento Tribunales 24 Hrs		2
Guardias Estacionamiento Públicos L a V de 7:30 a 19:30 hrs S de 7:30 a 15:00 Hrs numeral 2.7.2.5.1 BALI		2
<b>Guardia Edificio Fiscalía</b>		
Guardias Acceso Principal L a V de 8:00 a 19:00 hrs S 9:00 a 14:00 hrs		2
Guardia Hall Acceso Público L a V de 8 a 19 hrs S 9 a 14 hrs		1
Guardia en Acceso Personal y Fiscales 24 Hrs		1
<b>Guardia Edificio Defensoría</b>		
Guardias Acceso Principal L a V 7:00 a 23:00 Hrs		2
Guardias Acceso Principal L a V 23:00 a 7:00 Hrs		1
Guardia en Acceso Defensoría Regional L a V 8:30 a 18:30 Hrs		1
Guardia en Acceso Defensoría Principal L a V 8:30 a 18:30 Hrs		1
<b>Guardia Juzgados de Garantía</b>		
Guardias Acceso Principal 1,2,3 y 4 de 08:00 a 16:00 Hrs		8
Guardias Acceso control acceso público 1,2,3 y 4 L a S 8 a 16 Hrs		4
Guardia en Accesos 1,2, 3 y 4 de 16:00 a 24:00 y de 24:00 a 08:00Hrs		8

<b>Guardia tribunales de Juicio Oral</b>		
Guardias Acceso Principal 1,2, de 08:00 a 16:00 Hrs		4
Guardias Acceso control acceso público 1,2 L a S 08:00 a 16:00 Hrs		2
Guardia en Accesos 1,2, de 16:00 a 24:00 y de 24:00 a 08:00Hrs		4
<b>5.3.1.1 Salas de Vigilancia Electrónica en edificios Institucionales</b>		
Operador CCTV Edificio Fiscalía 24 Hrs		1
Operador CCTV Edificio Defensoría de 7:00 a 23:00 Hrs		2
Operador CCTV Edificio Defensoría de 23:00 a 7:00 Hrs		1
Operador CCTV Módulos de Garantía de 08:00 a 16:00 Hrs		4
Operador CCTV Tribunales de Juicio Oral de 08:00 a 16:00 Hrs		2

Servicio de Informaciones Generales

<b>Cargo</b>		<b>Cantidad</b>
Encargado de Atención de Público		1
Personal de Atención de Público		2

Servicio de Primeros Auxilios

<b>Cargo</b>		<b>Cantidad</b>
Enfermera		1
Paramédico		1

Servicio de Estacionamiento Público

<b>Cargo</b>		<b>Cantidad</b>
Encargado Estacionamiento		1

## **6 SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN**

### **6.1 Antecedentes Generales**

El Operador cuenta un plan de Mejoramiento Continuo, en el cual se está en constante búsqueda del mejoramiento de los procesos e innovación tecnológica para obtener la excelencia de los servicios. En este sentido el Operador estará en forma permanente buscando la eficiencia operacional y la implementación de nuevas y mejores metodologías de trabajo y equipamiento de acuerdo al desarrollo de las actividades del servicio.

### **6.2 Consideraciones relacionadas con el personal del Operador**

#### **6.2.1 Requisitos especiales del personal del Operador para cumplir funciones en el CJS**

- La Sociedad Concesionaria, en relación con todos sus funcionarios, sean estos dependientes directos o a través de un tercero, se obliga a incluir o exigir la incorporación de una cláusula de confidencialidad en los contratos de trabajo u honorarios de todos los afectados, debiendo elevar esa cláusula a la categoría de esencial.

Al empleado, en cuyo contrato no se haya incluido la mencionada cláusula o no se la haya elevado a carácter de esencial, se le prohibirá el ingreso a las dependencias del Centro de Justicia de Santiago a ejercer funciones a propósito de la Concesión, desde que se descubra el defecto en su contrato hasta que éste sea corregido y se cumpla con la obligación impuesta en este sentido, pudiendo ser sustituido temporal o definitivamente por su empleador, sin que pueda cumplir funciones en el Centro de Justicia de Santiago.

- El Concesionario deberá mantener a disposición del Inspector Fiscal, una carpeta permanentemente actualizada con los datos del personal que contribuya a la prestación de los servicios mencionados, los que deberán ser acreditados de acuerdo a lo establecido en los artículos 1.8.6.2 y 1.13.2.1 de las Bases de Licitación del CJS.
- En esta carpeta se incorporarán todos los antecedentes que dicen relación con la identificación, calificación laboral, certificado de antecedentes, situación laboral y cualquier otro antecedente relevante que solicite justificadamente el Inspector Fiscal con el fin de resguardar la seguridad al interior del Centro de Justicia de Santiago
  - Cumplir con los requisitos relacionados con los antecedentes previos del personal y que se refieren a antecedentes penales de personal contratado.
  - Contratar personal supervisor con experiencia técnica en el rubro y efectiva capacidad de supervisión de trabajadores

- Proveer y controlar el uso de toda la indumentaria adecuada a cada persona que trabaje en el Servicio de Aseo y Sanitización
- Todo el personal del Operador deberá vestir con el uniforme que le corresponda al cargo y función, el cual debe estar limpio y ordenado y en perfecto estado de conservación.
- Todo el personal del Operador debe llevar su identificación, la cual estará ubicada en la parte delantera del uniforme, en el costado izquierdo superior del pecho.
- Es responsabilidad de los Supervisores velar porque su personal a cargo esté perfectamente uniformado y con su identificación correspondiente.

### **6.2.2 Acreditación e Identificación del personal del Operador**

El Concesionario deberá velar porque los trabajadores que contribuyan a la prestación de los Servicios Básicos, mientras permanezcan en las instalaciones del Centro de Justicia de Santiago, porten documento de identificación inviolable en lugar visible de su indumentaria. El personal contratado por el Concesionario deberá vestir indumentaria con el nombre o logotipo del Contratista impreso en la espalda.

### **6.3 Horarios de Funcionamiento de los servicios**

Las actividades de desarrollarán durante las diferentes horas del día, de acuerdo a la naturaleza y requerimientos específicos de cada servicio. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de atención y operación del Centro de Justicia y otro grupo lo hará después de terminadas las jornadas normales de atención de público y operación del Centro de Justicia de Santiago.

Esta situación de diferentes horarios y turnos de trabajo, está dada por la naturaleza de cada una de las actividades de los diferentes servicios que hay que realizar.

Como regla general se establece que:

- Las actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, se realizarán fuera del horario de funcionamiento del mismo.
- Las actividades que no entorpezcan el normal funcionamiento del Centro de Justicia y los trabajos en áreas públicas, serán realizadas durante el horario de atención del público y funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago.

## **6.4 Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios**

### **6.4.1 Sistema de trabajo para la ejecución de Actividades programadas**

Las actividades programadas se desarrollarán de acuerdo al plan previsto e indicado en el numeral 9.1 de este RSO.

### **6.4.2 Sistema de trabajo para la ejecución de Actividades de emergencia**

Las actividades de emergencia, dependiendo de su naturaleza, se realizarán dentro de los plazos indicados en el plan de contingencia de cada servicio e incluidos en el capítulo 7 de este RSO.

### **6.4.3 Sistema de procesamiento de requerimientos adicionales de los usuarios**

Dependiendo de su naturaleza, los requerimientos adicionales de los usuarios serán canalizados a través de los canales de comunicación indicados en el numeral 4.2 del presente RSO y normados por los procedimientos establecidos en el artículo 1.5 del RSO.

## **6.5 Controles de Ingreso y Egreso a áreas restringidas**

Corresponderá al Comité de Administración, quien informará su decisión al Concesionario a través del Inspector Fiscal, determinar e informar, las vías de tránsito, circulación y desplazamiento al interior del Centro de Justicia de Santiago, a las que podrá acceder el personal de la concesión y visitas, sin perjuicio de las obligaciones relativas a señalética y demás relacionadas a que se encuentre obligada la Sociedad Concesionaria.

El Concesionario se obliga a informar los colores con que se identificarán las diversas áreas de servicios, sean éstas de mantenimiento, o de provisión de servicios concesionados, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las normas de acceso a los sectores en que sus empleados deben ejecutar sus funciones.

Los empleados del concesionario deberán portar en todo momento, a lo menos, los elementos de identificación requeridos en el artículo 2.7.1 de las Bases de Licitación del CJS y una credencial inviolable que incluya su fotografía y nombre, que les identifique como funcionarios de la concesión y el tipo de función que ejerce al interior del recinto u otro elemento que preste las mismas garantías de seguridad para efectos de la identificación.

Sin perjuicio de encontrarse autorizados a circular por las áreas previamente determinadas por el Comité de Administración, los empleados de la Concesión podrán ser evacuados por personal de vigilancia en virtud de las causales señaladas en el artículo 1.13.2.1 de las Bases de Licitación del CJS.

El Concesionario, a objeto de cumplir efectiva y oportunamente con la programación señalada en su oferta técnica, deberá coordinar las acciones destinadas a la provisión de los servicios con el Inspector Fiscal, a fin de prever las facilidades de circulación y seguridad del personal asignado por el concesionario a dichas labores, para lo cual recurrirá a la instancia coordinadora señalada en el artículo 1.13.1.3 de las Bases de Licitación del CJS.

En caso de huelga de los trabajadores de la concesión, se les prohibirá su acceso a determinadas áreas cuando ello pueda implicar una afección grave a la seguridad de ese sector o dependencia, pudiendo incluso, evacuarlos del Centro de Justicia de Santiago, sin permitirles su ingreso en tanto no se asegure por parte del concesionario la resolución del conflicto, o se asegure la deposición de conductas que alteren el régimen interior o la seguridad del complejo.

## 6.6 Reclamos y Sugerencias de los usuarios

Los reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios descritos en este RSO, serán canalizados a través de diferentes medios indicados más adelante. Esto tiene por objeto poner a disposición de los usuarios del Centro de Justicia de Santiago diferentes canales de comunicación, para que dejen constancia de cualquier reclamo o sugerencia respecto a la prestación de alguno de los servicios contenidos en este RSO.

El propósito es establecer un mecanismo de respuesta a las inquietudes de los usuarios del Centro de Justicia de Santiago, dar seguimiento a dichas inquietudes y contar con antecedentes para medir el Grado de Satisfacción del Cliente.

Los mecanismos que se habilitarán para la recepción de comentarios, serán:

- Libro de Sugerencias
- Correo electrónico (por definir su dirección)
- Carta del Usuarios y Clientes
- Comentarios verbales.

De igual manera, para el seguimiento y respuesta a ellos, se utilizarán los siguientes medios:

- Libro de Sugerencias
- Correo electrónico del usuario
- Informes o cartas a usuarios y clientes
- Información verbal cuando proceda

La centralización, control y seguimiento de las sugerencias y reclamos, se llevarán actualizados en medios informáticos.

## 7 SERVICIOS BÁSICOS

### 7.1 Consideraciones Generales

Para la prestación de cada uno de los servicios que a continuación se detallan, el concesionario deberá considerar los horarios del funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, de manera de no entorpecer su normal funcionamiento.

El Centro de Justicia de Santiago funcionará de lunes a domingo en los horarios que a continuación se indican:

#### A.- Horario general de atención de Público:

El horario general de atención de público del Centro de Justicia de Santiago será de **lunes a viernes de 8:30 a 18:30 y los días sábado de 9:00 a 14.00 horas**, sin perjuicio del ingreso del público a las audiencias que se programen fuera de dicho horario.

#### B.- Horario de funcionamiento Institucional:

Las instituciones usuarias funcionarán en el Centro de Justicia, de lunes a domingo en el horario que a continuación se indica:

- Juzgados de Garantía y Tribunal Oral en lo penal: **7:00 - 21:00 hrs**
- Ministerio Público: **7:00 - 21:00 hrs**
- Defensoría Penal Pública: **7:00 -21:00 hrs**
- Zona de seguridad y transición: **7:00 - 19:00 hrs**

Cada uno de los servicios se prestarán en horarios acordes a la naturaleza y requerimientos específicos de los mismos. Sin embargo como regla general se establece:

- Las actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento de las instituciones usuarias del Centro de Justicia de Santiago, se realizarán fuera del horario de atención de público, y previa coordinación con la Inspección Fiscal.
- Las actividades que no entorpezcan el normal funcionamiento de las instituciones usuarias del Centro de Justicia de Santiago, serán realizadas durante el horario de funcionamiento de las mismas.

## **7.2 Servicio de mantenimiento de la infraestructura**

### **7.2.1 Aspectos generales del servicio**

El servicio de Mantenimiento de la Infraestructura tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión, tanto en las dependencias institucionales como en las áreas comunes.

Las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Operador y descritas en el numeral 9 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

En la realización del servicio, se utilizarán equipos, materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio comprende la prestación del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura propiamente tal, así como la provisión de las máquinas, equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para mantención, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago, los cuales serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.

El servicio de Mantenición de la Infraestructura se realizarán en la totalidad de las áreas del Centro de Justicia de Santiago definidas en el numeral 2.7.2.1 de las Bases de Licitación.

## 7.2.2 Descripción del servicio

El servicio de Mantenición de Infraestructura comprende las actividades de mantención preventiva, mantención predictiva y mantención correctiva para la infraestructura e instalaciones de servicio del Centro de Justicia de Santiago, conforme a los estándares que se describen en el numeral 2.7.2.1.2. de las Bases de Licitación y que se transcriben a continuación:

### 1. EDIFICIOS INSTITUCIONALES.

#### 1.A. Exterior de los edificios.

##### 1.A.1 Mantención de cubiertas.

- Limpieza de cubiertas metálicas, cada doce meses.
- Pintura, según indicaciones del fabricante.
- Verificación y sellado de juntas en las cubiertas metálicas, cada doce meses.
- Verificación de los sellos asfálticos en las cubiertas de hormigón armado, cada doce meses.
- Limpieza y mantenimiento de canales y bajadas de aguas lluvias dos veces al año, antes de iniciar el otoño y antes de iniciar el invierno.
- Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación, cada tres meses.
- Verificación y eliminación de óxidos en las estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año y pintura antióxido a toda la estructura metálica cada cuatro años.

##### 1.A.2 Mantención de fachadas y muros.

- Limpieza de muros, una vez al año, cada doce meses.
- Limpieza de ventanas, una vez al mes.
- Pintura de muros, cada tres años en los meses de primavera o verano.
- Verificación del estado de los revestimientos de muros pétreos, cerámicos, metálicos, y otros, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda.
- Mantenimiento de ventanas, reparación de bisagras, cerraduras, reemplazo de planchas de policarbonato si corresponde, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda.

##### 1.A.3 Mantención de Pisos exteriores.

- Limpieza de baldosas, cerámicos, pastelones, adcretos, piedras y otros, en forma semanal y reposición de los elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda.

##### 1.A.4 Mantención de Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares exteriores.

- Verificación del estado de puertas, esclusas, cerraduras, bisagras y otros, una vez cada seis meses o cuando sea comunicado por el Inspector Fiscal y reparación o reemplazo de elementos deteriorados cuando corresponda.
- Verificación del estado de las señaléticas viales y peatonales y su reemplazo inmediato, si fuese solicitado por el Inspector Fiscal, ante cualquier deterioro.

##### 1.A.5 Iluminación exterior.

- Verificación del estado de los elementos metálicos y eliminación de óxidos con la correspondiente

- reparación de pintura antióxido una vez al año, y pintura total antióxido cada cuatro años.
- Comprobar el buen funcionamiento de las lámparas y su reemplazo al término de su vida útil según indicaciones del fabricante.
  - Reposición de luces cuando corresponda o según solicitud del Inspector Fiscal.
- 1.A.6 Cierros perimetrales.
- Cierro exterior: verificación del estado general, limpieza y pintura cada dos años de, al menos, muros y rejas.
  - En caso de haber algún deterioro, éste deberá ser comunicado por el Inspector Fiscal quien determinará el tiempo para su reposición debiendo, en todo caso, el Concesionario tomar las medidas de seguridad pertinentes.
- 1.A.7 Instalaciones Exteriores.**
- 1.A.7.1 Agua potable.
- Verificación estado de matriz cada doce meses y reparar si corresponde.
  - Revisión y limpieza estanque de almacenamiento, reparación de filtraciones, verificación del estado de las escotillas de inspección cada doce meses.
  - Verificación del estado y funcionamiento, de todos los equipos considerados en el proyecto y una mantención periódica según instrucciones del fabricante.
- 1.A.7.2 Alcantarillado.
- Limpieza y mantenimiento de las cámaras colectoras, de inspección, trampas de grasa y pelo y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, una vez cada seis meses o ante emergencias requeridas.
  - Limpieza y desobstrucción de las cañerías colectoras una vez cada seis meses, o ante emergencias requeridas.
- 1.A.8 Instalaciones eléctricas.
- Se realizarán mantenciones periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.
  - Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.
  - La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario, las que deberán ser de igual calidad o superior, en un plazo de 24 horas máximo, a menos que el requerimiento sea necesario para el normal funcionamiento en cuyo caso, su plazo será menor.
  - Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.
  - Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.
- 1.A.9 Redes húmeda y seca.
- Verificación del estado de ambas redes, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas que pudieran impedir su uso en caso de emergencia y su reparación o reposición cuando corresponda. Se incluyen los extintores de Polvo Químico Seco, verificación de presiones y caudales mínimos de acuerdo a lo establecido en las normas INN.
  - Prevención permanente y corrección cuando corresponda según lo indicado en plan de mantención de la Sociedad Concesionaria.

**1.B Interior de Edificios.**

1.B.1 Cielos.

- Mantenimiento de cielos: losas de hormigón, metálicos, planchas de cartón yeso, madera o las señaladas en proyecto.
- Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas cuando corresponda.

1.B.2 Paramentos interiores.

- Limpieza de muros, estucos y empastes, pintura de muros cada tres años.
- Limpieza de revestimientos de muros (cerámicos, maderas, metálicos, otros) y reposición de elementos deteriorados o faltantes de inmediato.
- Limpieza y mantenimiento de puertas, ventanas y rejas: reemplazo de elementos faltantes cuando corresponda, como guardapolvos, cornisas y otros según proyecto.

1.B.3 Pisos.

- Mantenimiento y limpieza de baldosas, alfombras, cerámicos, etc. y su reparación o reposición de elementos faltantes cuando corresponda.
- Cambio de alfombras cada cuatro años, debiendo mantener igual calidad o superior.

1.B.4 Instalaciones interiores.

1.B.4.1 Instalaciones Sanitarias

- Mantenimiento y reparación de artefactos sanitarios, grifería
- Mantenimiento general, verificación de hermeticidad, y reparación de red de alcantarillado, prevención permanente y corrección cuando corresponda

1.B.4.2 Instalaciones Eléctricas.

- Se realizarán mantenencias periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.
- Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.
- La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario. Para ello el Licitante o grupo licitante, podrá contar con un stock, para dar rápida respuesta a la reposición de los artículos señalados.
- Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.
- Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.

1.B.4.3 Instalaciones de Climatización.

- Mantenimiento del sistema de climatización y aire acondicionado, en forma permanente, según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal
- Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación

1.B.4.4 Comunicaciones y CCTV.

- Mantenimiento periódica Planta telefónica y de comunicaciones interiores según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.
- Corrientes débiles (telefonía, intercomunicación, etc.)
- Sistema de tecnovigilancia según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.

1.C. Estacionamientos.

- Limpieza diaria en zona de estacionamientos.
- Se deberá mantener debidamente demarcada las áreas de estacionamientos, con números o códigos de identificación, como por ejemplo:
  - Estacionamientos de la CAPJ: PJ-01, PJ-02 y así sucesivamente por cada estacionamiento asignado.
  - Estacionamientos Ministerio Público: MP-01; MP-02 y así sucesivamente por cada estacionamiento asignado.
  - Estacionamientos D.P.P.: DP-01; DP-02 y así sucesivamente por cada estacionamiento asignado.
- Se deberá mantener en buen estado la señalización al interior de los estacionamientos.

**2. ASPECTOS ADICIONALES CONSIDERADOS PARA LA ZONA DE SEGURIDAD Y TRANSFERENCIA**

2.A Muro de seguridad

- Revisión general, comprobando que no existan grietas, protuberancias o elementos que permitan escalarlo, una vez cada tres meses.
- Revisión del estado de la concertina, en el caso que la hubiere, y comprobar que esté firmemente amarrada al muro.
- Revisión general de las pasarelas, examinar anclajes de éstas al muro, revisión de partes soldadas, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.
- Garitas de vigilancia: revisión general, reemplazo de policarbonato cuando corresponda, revisión de bisagras y pestillos cada seis meses.
- Revisión del funcionamiento de puertas y portones en esclusa. Limpieza y pintura antióxido cada cuatro años, y pintura de recubrimiento cada dos años.
- Verificación y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido, una vez al año y pintura total antióxido cada cuatro años.
- En caso de encontrar deterioros en alguno de los elementos indicados en los puntos anteriores, deberá procederse a la reparación y/o reemplazo de ellos.

2.B Rejas

- Revisión general de las mallas, reparar roturas o cortes de los alambres de éstas, tensión de las mallas, revisar estado de las amarras de las mallas y de la concertina una vez al mes, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.
- Revisión de estructuras y postes metálicos: revisar las fijaciones de las mallas una vez al mes, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.
- Se incluye puertas y portones.
- En caso de encontrar deterioros en alguno de los elementos indicados en los puntos anteriores, deberá procederse a la reparación y/o reemplazo de ellos.

2.C Pavimentos

- Verificación del estado de los pavimentos y su reparación cuando corresponda.

2.D Sistema de Tecnoprevisión

- Verificación del correcto funcionamiento, mantención y limpieza de los elementos constitutivos del sistema, reparación de aquellos deteriorados y reposición de aquellos

que hayan cumplido su vida útil, de acuerdo a las instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal. Esto debe ser realizado en forma permanente según el plan de mantención presentado por el Concesionario.

### **3. ZONA DEL CONCESIONARIO**

#### **3.A Exterior de edificios**

##### **3.A.1 Mantención de cubiertas**

- Limpieza y pintura de cubiertas metálicas, cada doce meses.
- Verificación y sellado de juntas (cubierta metálica), cada doce meses.
- Verificación sello asfáltico cubiertas de hormigón armado, cada doce meses.
- Limpieza y mantenimiento de canales y bajadas de aguas lluvias dos veces al año, antes de iniciar el otoño y antes de iniciar el invierno.
- Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación, cada tres meses.
- Verificación y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año y pintura antióxido a toda la estructura metálica cada cuatro años.

##### **3.A.2 Mantención de fachadas y muros**

- Limpieza de muros, cada doce meses.
- Limpieza de ventanas, una vez al mes.
- Pintura de muros, cada tres años en los meses de primavera o verano. (si corresponde)
- Verificación estado de revestimiento de muros (pétreos, cerámicos, metálicos, etc.), revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas que corresponda.
- Mantenimiento de ventanas, reparación de bisagras, cerraduras, reemplazo de planchas de policarbonato si corresponde, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas que corresponda.

##### **3.A.3 Pisos exteriores**

- Limpieza de baldosas, cerámicos, pastelones, adocretos, piedras, etc. en forma semanal y reposición de elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda.

##### **3.A.4 Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares**

- Verificación estado de puertas, esclusas, cerraduras, bisagras y otros, una vez cada seis meses o cuando sea comunicado por el Inspector Fiscal y reparación o reemplazo de elementos deteriorados cuando corresponda.
- Verificación estado de la señalética vial y peatonal y su reemplazo inmediato, solicitado por el Inspector Fiscal, ante cualquier deterioro.

##### **3.A.5 Iluminación exterior**

- Verificación del estado de los elementos metálicos y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año, y pintura total antióxido cada cuatro años
- Comprobar buen funcionamiento de las lámparas y su reemplazo al término de su vida útil según indicaciones del fabricante.
- Reposición de luces cuando corresponda y según solicitud del Inspector Fiscal.

##### **3.A.6 Muros de patios interiores y cierros perimetrales**

- Revisión general, verificando que no existan grietas o elementos que permitan escalarlos, una vez a la semana.

- Cierro exterior: verificación del estado general, limpieza y pintura cada dos años de, al menos, muros y rejas.
- En caso de haber algún deterioro este deberá ser comunicado por el Inspector Fiscal quien determinará el tiempo para su reposición debiendo en todo caso, el concesionario tomar las medidas de seguridad pertinentes.

**3.A.7 Instalaciones sanitarias exteriores.**

**3.A.7.1 Agua potable.**

- Verificación estado de matriz cada doce meses y reparar si corresponde.
- Revisión y limpieza estanque de almacenamiento, reparación de filtraciones, verificación del estado de las escotillas de inspección cada doce meses.
- Verificación del estado y funcionamiento, de todos los equipos considerados en el proyecto, y una mantención periódica según instrucciones del fabricante.

**3.A.7.2 Alcantarillado.**

- Limpieza y mantenimiento de las cámaras colectoras, de inspección, trampas de grasa y pelo y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, una vez cada seis meses o ante emergencias requeridas.
- Limpieza y desobstrucción de las cañerías colectoras una vez cada seis meses, o ante emergencias requeridas.

**3.A.8 Instalaciones eléctricas**

- Se realizarán mantenciones periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.
- Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.
- La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario, las que deberán ser de igual calidad o superior, en un plazo de 24 horas máximo, a menos que el requerimiento sea necesario para el normal funcionamiento en cuyo caso, su plazo será menor.
- Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.
- Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.

**3.B Interior de edificios**

**3.B.1 Redes húmeda y seca.**

- Verificación del estado de ambas redes, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas que pudieran impedir su uso en caso de emergencia y su reparación o reposición cuando corresponda. Se incluyen los extintores de Polvo Químico Seco, verificación de presiones y caudales mínimos de acuerdo a lo establecido en las normas INN.
- Prevención permanente y corrección cuando corresponda según lo indicado en plan de mantención de la Sociedad Concesionaria.

**3.B.2 Cielos.**

- Mantención de cielos: losas de hormigón, metálicos, planchas de cartón yeso, madera o las señaladas en proyecto.
- Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes,

	<p>revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas cuando corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento de cielos: (losas de hormigón, metálicos, planchas de cartón yeso, madera etc.).</li><li>• Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes una vez cada dos años.</li></ul>
3.B.3	<p>Paramentos interiores</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza de muros, estucos y empastes, pintura de muros cada tres años.</li><li>• Limpieza de revestimientos de muros (cerámicos, maderas, metálicos, otros) y reposición de elementos deteriorados o faltantes de inmediato.</li><li>• Limpieza y mantenimiento de puertas, ventanas y rejas: reemplazo de elementos faltantes cuando corresponda, como guardapolvos, cornisas y otros según proyecto.</li><li>• Pintura de muros cada tres años.</li></ul>
3.B.4	<p>Pisos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento y limpieza de baldosas, alfombras, cerámicos etc. y su reparación o reposición de elementos faltantes cuando corresponda.</li><li>• Cambio de alfombras cada cuatro años, o según plan de mantenimiento que presente el licitante o Grupo licitante, debiendo mantener una calidad igual o superior al proyecto original. El color y diseño será indicado por el Inspector Fiscal al Concesionario.</li></ul>
3.B.5	<p>Instalaciones interiores</p>
3.B.5.1	<p>Sanitarias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento y reparación de artefactos sanitarios y grifería.</li><li>• Mantenimiento general, verificación de hermeticidad, y reparación de la red de alcantarillado, prevención permanente y corrección cuando corresponda</li></ul>
3.B.5.2	<p>Eléctricas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estado general del sistema eléctrico.</li><li>• Revisión del estado y funcionamiento de los tableros de distribución interior, interruptores y centros, lámparas, etc. y su reposición o reparación según plan que presente el licitante o Grupo licitante, cuando corresponda, como medidas de prevención permanente debiendo corregir deficiencias cuando corresponda.</li></ul>
3.B.5.3	<p>Gas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión general de cañerías, válvulas y artefactos conectados a la red según plan que presente el licitante o Grupo licitante. Detección y reparación de fugas. Prevención permanente y corrección cuando corresponda.</li></ul>
3.B.5.4	<p>Climatización</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento del sistema de climatización y aire acondicionado, en forma permanente, según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.</li></ul>
3.B.5.5	<p>Comunicaciones y CCTV</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento periódica Planta telefónica y de comunicaciones interiores según instrucciones del fabricante y según plan que presente el licitante o Grupo licitante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.</li><li>• Corrientes débiles (telefonía, intercomunicación etc.).</li></ul>

**4. OTROS ELEMENTOS PARTICULARES**

**4.1 Exterior de los edificios**

- Pintura de cielo falso bajo cubierta superior, cada diez años.
- Pintura de muros o aplicación de barniz de impermeabilización sobre hormigones a la vista, cada cuatro años.
- Muro cortina, doble piel exterior, y otros elementos de fachadas, estado de fijaciones y estabilidad estructural, estado de burletes y sellos, y estado de los cristales y otros elementos, inspección y mantención anual, y reparación eventual cuando corresponda.

**4.2 Interior de los edificios**

- Desmanchado o repintado de cielos falsos de placas de fibra mineral, cada cinco años.
- Pintura o reemplazo de placas de cielos metálicos y de madera, cada 10 años y reemplazo de placas cuando corresponda.
- Mantención de pavimentos de piedra pizarra, limpieza con productos especiales una vez al mes e inspección y reposición de elementos dañados o faltantes cuando corresponda.
- Mantención de alfombras con tratamiento Scotchgard o similar una vez al año y reposición de alfombras cada cinco años.
- Pavimentos de madera sólida, pulido y vitrificado cada diez años.
- Pavimentos con pintura de caucho clorado, repintado con caucho clorado cada tres años.

**4.3 Obras Exteriores**

- Mantención de Espejo de Agua y Mobiliario de Plaza central, limpieza general y reemplazo de elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda.
- Mantención de Pérgola acristalada en Plaza Central, limpieza general interior y exterior y reemplazo de elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda

**7.2.2.1. Requerimientos generales de Funcionamiento**

Mantener en normal estado conservación la obra gruesa y terminaciones de los edificios institucionales y área comunes del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación.

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación las Instalaciones Eléctricas, sanitarias y de gas del centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación.

Generar información completa y fidedigna del estado de dependencias y equipos, para su agregación en la forma de informes requeridos por la Inspección Fiscal.

Generar Información relacionada con datos de inventario de equipos por dependencia, con la finalidad de efectuar la administración de este inventario e informar pérdidas o deterioros del mismo.

**7.2.2.2. Requerimientos específicos de Mantención de Infraestructura**

**Requerimientos de Planificación**

Las actividades se efectuarán mediante una pauta diaria de servicio, la cual incluirá diversas órdenes de trabajo correspondientes a actividades específicas que se deducen de la planificación anual de mantención. En este sentido podrán incluir actividades que corresponden a secuencias mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc., de acuerdo a la planificación integrada de mantención.

#### Requerimientos de Inspección

Se contará con un sistema de información de mantención que permita conocer la situación de estado operacional actualizado de todos los equipos y dependencias, sobre la base de la captura de información de estado mediante: Inspecciones de Mantención e Instrucciones de Control incluidas en las Instrucciones de Servicio para cada ítem mantenible

#### Requerimientos de Mantención Preventiva

Se efectuarán actividades de mantención preventiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

#### Requerimientos de Mantención Correctiva y Predictiva

Se efectuarán actividades de mantención correctiva programada y de mantención predictiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

Se efectuarán actividades de mantención correctiva no programada, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento o los flujos de servicio del centro de Justicia.

#### Requerimientos de Reposición

Se efectuará la reposición de elementos fungibles, cuando éstos hayan cumplido su vida útil de servicio.

#### Requerimientos de atención de emergencia

Se dispondrá de la capacidad de respuesta técnica para resolver situaciones de contingencia que afecten la normalidad de funcionamiento del centro o, pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones. Esta capacidad incluye la intervención de personal técnico y el empleo de equipos, repuestos, materiales e insumos, para restituir las condiciones de servicio afectadas. Estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

### 7.2.2.3. Requerimientos en Horario de Atención de público

En horario de atención de público, se brindarán los siguientes servicios

- Restitución de instalaciones de servicio básico en casos de cortes de energía o de suministro de agua potable
- Reparación de instalaciones de servicio afectadas por situaciones de emergencia o accidentes
- Demarcación especial de zonas afectadas por accidentes o contingencias

### 7.2.2. 4. Actividades del servicio

#### a) Pauta diaria

Existirá una pauta diaria de actividades que contendrá el resumen de las actividades programadas para el día respectivo, la cual tendrá como fuente el Plan de Mantenimiento y estará compuesta por la asignación de responsabilidades de ejecución de diversas Ordenes de Servicio, para la mantención de dependencias y equipos específicos.

#### b) Actividades Específicas de Mantenimiento de Infraestructura

Estas actividades se describen en detalle en la Tabla Integrada de Actividades Técnicas y Operativas del Capítulo 9 y se sintetizan a continuación

#### ***Mantenimiento de Obra Gruesa y Terminaciones***

Mantenimiento del Exterior de Edificios y Áreas Comunes:

Mantenimiento de Cubiertas Metálicas, de cristal, policarbonato y hormigón  
Mantenimiento de Fachadas y muros  
Mantenimiento de Pisos exteriores de piedra, asfalto y hormigón  
Mantenimiento de Accesos y circulaciones peatonales  
Mantenimiento de Señalética  
Mantenimiento de Mobiliario urbano  
Mantenimiento de Cierres perimetrales y de reja  
Mantenimiento Muro de Seguridad Zona de Seguridad y Transición  
Mantenimiento Cierres de Valla  
Mantenimiento pérgola acristalada

***Mantenimiento del Interior de Edificios Institucionales y del Concesionario*** (se excluye la Zona de Seguridad y Transición:

Mantenimiento de Cielos  
Mantenimiento de Muros

Mantenición de Revestimientos  
Mantenición de Puertas y su quincallería  
Mantenición de Ventanas y su quincallería  
Mantenición de Rejas  
Mantenición de Pisos de hormigón o piedra  
Mantenición de Pisos cerámicos  
Mantenición de Cubrepisos y pisos de madera

***Mantenición de Instalaciones de Servicios***

Mantenición de Instalaciones Exteriores:

Mantenición de Instalaciones Eléctricas Exteriores, incluyendo:

Mantenición de Iluminación exterior, postes, luminarias y proyectores  
Mantenición de cámaras eléctricas  
Mantenición de alimentadores principales  
Mantenición de Transformadores  
Mantenición de Grupos Generadores

Instalaciones sanitarias exteriores, incluyendo:

Mantenición de Instalaciones Sanitarias de Agua potable, Matriz, Aducciones, Estanques de almacenamiento, Bombas de Impulsión, Presurizadores, Sistemas de Control Automático y elementos de red exteriores.

Mantenición de Instalaciones de Alcantarillado de aguas servidas, Plantas de impulsión y estanques de acumulación; ductos en tramos por impulsión, ductos cámaras en tramos por gravedad, tramos de colectores.

Mantenición de Instalaciones de Redes Húmeda y Seca, incluyendo:

Mantenición de ductos, válvulas y tapa válvulas  
Mantenición de Gabinetes de combate de incendio, Mangueras y Extintores

***Mantenición de Instalaciones Exteriores:***

Mantenición de Instalaciones sanitarias incluyendo:

Artefactos sanitarios  
Grifería  
Redes Interiores

Mantenición de Instalaciones eléctricas incluyendo:

Subalimentadores  
Tableros y gabinetes  
Acometidas  
UPS locales  
Luminarias  
Enchufes

### 7.2.3 Definiciones operativas

#### ***Ítem de configuración***

Una dependencia o equipo cuya mantención preventiva o correctiva se programa a nivel de Instrucción de Servicio. Corresponde a la menor desagregación de las tareas de mantención que se incorpora al Plan Anual de Mantención

#### ***Ítem fungible***

Item de configuración que no admite reparación y que debe ser reemplazado al término de su vida de servicio

#### ***Ítem reparable***

Un ítem de configuración o, un componente de éste, cuyas condiciones de funcionamiento se mantienen mediante acciones preventivas o se recuperan mediante acciones correctivas

#### ***Ítem no reparable***

Un ítem de configuración cuya condición de estado no puede recuperarse mediante nuevas acciones correctivas.

#### ***Confiabilidad***

Probabilidad que un sistema, componente o servicio funcione satisfactoriamente por un período de tiempo determinado, bajo condiciones de operación y mantenimiento preestablecidas.

#### ***Mantenibilidad***

Probabilidad que un sistema, componente o servicio pueda ser recuperado a una condición satisfactoria de operación, cuando el mantenimiento es efectuado conforme a los procedimientos, instrumentos e insumos especificados. El mantenimiento preventivo se estima en base a una tasa de falla o del tiempo promedio entre fallas (MTBF) del sistema. El mantenimiento correctivo se estima en base a factores de tiempo tales como: tiempo para detectar la falla, tiempo para acceder al ítem defectuoso, tiempo para reemplazar el ítem, etc. En la práctica se asume un factor único llamado Tiempo Promedio Para Reparar = MTTR (ítemes reparables), o bien, Tiempo Promedio a la Falla = MTTF (ítemes no reparables).

## 7.2.4 Descripción del funcionamiento operativo

### 7.2.4.1. Base de Procedimientos

La base de procedimientos de mantención es la desagregación de dependencias, sistemas y equipos hasta un nivel de manejo correspondiente a Ítem de Configuración, cuya mantención preventiva o correctiva puede estipularse en una Instrucción de servicio.

#### ***Plan anual de mantención***

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar la mantención preventiva y correctiva de dependencias, sistemas y equipos. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio, que se emitirán diariamente como pauta de servicio.

#### ***Instrucción de servicio***

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las Instrucciones de Trabajo para su mantención, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar en la misma, la Lista de Verificación de Seguridad aplicable al trabajo específico y, el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten y controlan mediante sistema computacional.

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual de mantención, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y, del análisis de mantenibilidad de los mismos.

Posteriormente se actualizan en función del análisis de resultados de las actividades de mantención.

#### ***Familias de Instrucciones de servicio***

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación del Centro de Justicia, en ítemes de configuración. Estas IS tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado. Entre las principales IS se indica:

- ISs para Mantención preventiva y correctiva de cubiertas y evacuaciones de aguas lluvias
- ISs para Mantención preventiva y correctiva de cielos
- ISs para Mantención Preventiva y correctiva de muros
- ISs para Mantención Preventiva y correctiva pisos
- Iss para Mantención Preventiva y correctiva de puertas y ventanas
- Iss para Mantención Preventiva y correctiva de cierres y carpinterías metálicas
- Iss para Mantención Preventiva y correctiva artefactos sanitarios

- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de redes de agua potable y alcantarillado
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de almacenamiento e impulsión de agua potable y aguas servidas
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de redes exteriores y empalmes de alcantarillado y agua potable
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de instalaciones eléctricas interiores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de tableros eléctricos y subalimentadores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de Subestaciones, alimentadores y grupos generadores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de instalaciones eléctricas exteriores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de unidades manejadoras de aire
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de unidades enfriadoras
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de cajas de volumen variable
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de bombas de calor
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de ventiladores y extractores de aire
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de ductos de aire y ductos de refrigerantes
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de instalaciones mecánicas

#### 7.2.4.2.. Horario de prestación de los servicios

Los horarios de prestación del servicio de mantención de la infraestructura se estructurarán preferentemente fuera del horario normal de funcionamiento de cada institución y se distribuirán de acuerdo al siguiente criterio:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios institucionales ni los flujos de público y personal, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes
- Actividades que requieran cortes de fluidos o interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Institucionales se efectuará preferentemente después de las 21:00 horas.

- Actividades no programadas para resolver situaciones de contingencia que afecten la continuidad de los servicios, se efectuarán en el momento que estas ocurran. Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

#### 7.2.4.3. Equipamiento para la entrega del servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el servicio. A manera referencial se ha determinado que, para la operación plena del Centro de Justicia de Santiago, se requiere el equipamiento que se detalla en el cuadro siguiente:

<b>EQUIPO</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cant.</b>
<b>Equipo general del departamento de mantención</b>		
Estaciones de trabajo	UU	3
Computadores personales	UU	3
Servidor del sistema de información de mantención	UU	1
Anexos telefónicos	UU	3
Muebles kardex	UU	3
Papeleros	UU	3
Muebles estantes	UU	3
Equipos de comunicaciones motorola 5051	UU	12
Tablero mural de 1,5x3 mts	UU	2
Muebles rack para pañol de repuestos y bodega de materiales	UU	4
<b>Equipo específico para mantenimiento de instalaciones</b>		
Motobomba para evacuación de emergencia	UU	1
Tablero eléctrico para terreno	UU	1
Máscara con filtro para gases	UU	2
Torre extensible	UU	1
Escalera de aluminio extensible	UU	1
Escalera de fibra extensible	UU	1
Escalera de aluminio de tijera	UU	1
Escalera de fibra de tijera	UU	1
Teclé manual para cableados	UU	1
Teclé manual para varillado	UU	1
Barreta para tapas de cámaras	UU	2
Set de herramientas para instalador sanitario	UU	2
Soplete a gas	UU	1

Dispositivo para prueba de presión de agua	UU	1
Manómetros de control	UU	2
Set de herramientas para instalador eléctrico	UU	2
Cautín eléctrico	UU	1
Ohmmetro	UU	2
Multitester	UU	2
Set de herramientas para instalaciones de gas	UU	1
Taladro hilti	UU	2
Pistola para gampear	UU	2
Esmeril angular	UU	2
Arnés de seguridad para electricista	UU	2
Cinturón de electricista	UU	2
Cinturón de gáster	UU	3
Equipo para mantención sistemas de climatización	UU	2
<b>Equipo específico para mantención de edificios</b>		
Sistema de andamio colgante de seguridad con baranda	UU	1
soldadora portátil invertig	UU	2
máscaras de soldar	UU	4
taladro hilti	UU	2
pulidora tipo helicóptero	UU	1
vibrador de inmersión	UU	1
esmeriles angulares	UU	2
set de herramientas de carpintería	UU	2
set de herramientas para albañil	UU	2
trompo de mezclar	UU	1
palas	UU	4
picotas	UU	4
chuzos de 1 1/4"	UU	4
juegos de andamios	UU	8
alzaprimas metálicos extensibles	UU	8
pistola grampeadora	UU	2
pistola calefateadora	UU	2
pistola de pintar de alta presión	UU	2
niveles de tres ejes	UU	4
set de protección para faenas provisorias	UU	2
equipo de lavado a alta presión	UU	1
Escaleras de aluminio extensibles	UU	2
Escaleras de aluminio de tijera	UU	2
<b>Equipo general de seguridad</b>		
Focos halógenos de emergencia con extensión	UU	4
Linternas de colgar	UU	4
Cuerdas de vida	UU	2
Equipo de resucitación	UU	1
Maletín de primeros auxilios	UU	1

**Equipo personal por trabajador**

Tarjeta de identificación polaroid	UU	1
chaleco reflectante por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
Overall de trabajo por trabajador	UU	2
calzado de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
casco de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
anteojos de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
guantes de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
cofias y coletos de cuero, por trabajador en reparaciones metálicas	UU	1
guantes de electricista, por trabajador en faenas eléctricas	UU	1
guantes acrílico nitrilo, por trabajador en faenas sanitarias	UU	1
guantes de soldador, por trabajador en reparaciones metálicas	UU	1

De acuerdo a nuestras Políticas de Calidad y prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de mantenimiento del Centro de Justicia de Santiago.

**7.2.5 Plan de contingencias**

El operador atenderá requerimientos de mantenimiento de Infraestructura e Instalaciones de servicio no programados, ya sea que éstos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de servicio, en alguno de los siguientes casos:

- Cortes de suministro de energía eléctrica
- Cortes de suministro de agua potable
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras en la obra gruesa o terminaciones
- Rotura de redes de agua potable o alcantarillado
- Restitución de redes al término del control de emergencias tales como incendio o inundación

Para este efecto el operador contará con Instrucciones de Servicio proforma que permitan responder al más breve plazo a la situación de contingencia, con el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos

### 7.2.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### 7.2.7 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantenimiento, en horario de trabajo
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de mantenimiento
- Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales
- Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales
- Promedio de disponibilidad de instalaciones y dependencias por período de mantenimiento
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

### 7.2.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

#### **Supervisor General de Mantenimiento**

Subordinación: Gerente de Contrato

Supervisión: Supervisor de Mantenimiento Infraestructura

Supervisor de Mantenimiento de Equipamiento estándar

### Supervisor de Mantenimiento de Equipamiento y sistemas de seguridad

El Supervisor General de Mantenimiento planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de Mantenimiento de Infraestructura, Equipamiento Estándar y Equipamiento de Seguridad. Debe asegurar la entrega de un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

### **Supervisor de Mantenimiento de Infraestructura**

Subordinación: Supervisor General de Mantenimiento

Supervisión: Técnicos de Mantenimiento de Instalaciones de servicio y de mantenimiento general

El Supervisor General de Mantenimiento de Infraestructura se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de mantenimiento eficiente en las obras de infraestructura e instalaciones de servicio del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo.

## **7.3 Servicio de mantenimiento del equipamiento estándar**

### **7.3.1 Aspectos generales del servicio**

El servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional tanto las Instalaciones Mecánicas que comprenden Ascensores y Montacargas, como las Instalaciones de Climatización de los edificios y recintos, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión, tanto en las dependencias institucionales como en las áreas comunes.

Las actividades de Mantenimiento del Equipamiento Estándar se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Operador y descritas en el numeral 9 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o

cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

En la realización del servicio, se utilizarán equipos, materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio comprende la prestación del Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar propiamente tal, con excepción de los muebles y equipos computacionales, así como la provisión de las máquinas, equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para mantención, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago, los cuales serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.

El servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar se realizarán en la totalidad de las áreas del Centro de Justicia de Santiago definidas en las Bases de Licitación, con la excepción indicada en el artículo 2.7.2.2.2, letra B de dicho documento y que se refieren a la Zona de Seguridad y Transferencia.

### 7.3.2 Descripción del servicio

- El servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar comprende las actividades de mantención preventiva, mantención predictiva y mantención correctiva para las instalaciones Mecánicas, Instalaciones de Climatización y otros, las que se realizarán de acuerdo al estándar definido en el artículo 2.7.2.2.2 de las Bases de Licitación, que se transcribe a continuación:

A.- Equipamiento de Oficinas de acuerdo al proyecto entregado por MOP.

La mantención será después del primer año de garantía de todos los bienes. A contar del tercer año, debe ser con una periodicidad de a lo menos dos veces al año. La mantención y reposición será según requerimientos y a solicitud del Inspector Fiscal.

A.1- Artefactos eléctricos y equipos de climatización

Equipo de climatización, Aire acondicionado, secadores de manos y otros artefactos eléctricos contemplados en el proyecto.

B.- Zona de Seguridad y Transición

En esta zona se efectuará el mismo servicio indicado para los edificios institucionales. (\*)

C.- Otros equipamientos

Contenedores de basura y artículos de baño, tales como, dispensadores de jabón líquido, espejos y otros de similar especie.

En este caso se deberá reponer el o los artículos dañados.

D. Ascensores.

Se deberán realizar las mantenencias señaladas por el fabricante, en el tiempo recomendado por éste, debiendo realizar el cambio o reparación de las piezas que sean necesarias, ya sea por falla o vida útil de ellas.

E. Otras consideraciones.

Todos los elementos que requieran su renovación, reposición o cambio, deberán ser de igual calidad o superior al original, en los plazos indicados en el programa de Mantenición que entregue el Licitante o Grupo Licitante, debiendo en todo caso considerar los aquí descritos.

Los certificados e informes que emitan los profesionales subcontratados por el Licitante o Grupo Licitante deberán ser debidamente entregados al Inspector Fiscal, quien llevará un registro de las mantenencias que se realicen y su periodicidad.

- Este Servicio se brindará para todos los edificios institucionales y áreas comunes incluido la Zona de Seguridad y Transferencia. (\*)
- Dentro del alcance del Servicio de Mantenición de Equipamiento estándar, se incluirán las siguientes actividades:
  - Provisión de la totalidad de los equipamientos, maquinarias, accesorios, herramientas e instrumentos para mantención del Equipamiento Estándar.
  - Suministro de la totalidad de los materiales, insumos y elementos fungibles destinados a las actividades de mantención planificadas. Se incluye entre éstos los refrigerantes, lubricantes, filtros, sellos, correas y otros.

NOTA (\*): En el evento que sea aprobado por la Inspección Fiscal el presupuesto de estos servicios

- Provisión del vestuario de trabajo y de todo el equipamiento necesario para la protección personal de los trabajadores, la demarcación de las áreas de trabajo y señalización de zonas de peligro.
- Suministro de todos los repuestos, partes y piezas componentes de Instalaciones Mecánicas e Instalaciones de Climatización, destinados a actividades de mantención planificadas.
- La reposición de contenedores de basura y secadores de manos, al término de su vida útil de servicio.

- Mantenimiento de un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación.

En general todas las actividades inherentes del servicio se realizarán de acuerdo a las características técnicas y recomendaciones del fabricante, entregadas en las Bases de Licitación y sus documentos Aclaratorios.

Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación de diferentes equipos de trabajo, que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo de acuerdo a la naturaleza y frecuencia de las actividades a realizar.

El servicio de Mantenimiento del equipamiento estándar se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.3.2.1. Requerimientos generales de Funcionamiento

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación las Instalaciones mecánicas del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación las Instalaciones de Climatización del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Mantener en normal estado de funcionamiento y conservación otros equipamientos menores tales como contenedores de basura y secadores de mano del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Generar información completa y fidedigna de estado de conservación de equipos, para su agregación en la forma de informes requeridos por la Inspección Fiscal.

Generar Información relacionada con datos de inventario de equipos por dependencia, con la finalidad de efectuar la administración de este inventario e informar pérdidas o deterioros del mismo.

#### 7.3.2.2. Requerimientos específicos de Mantenimiento de Equipamiento Estándar Requerimientos de Planificación

Las actividades se efectuarán mediante una pauta diaria de servicio, la cual incluirá diversas órdenes de trabajo correspondiente a actividades específicas que se deducen de la planificación anual de mantenimiento. En este sentido podrán incluir actividades que corresponden a secuencias mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc., de acuerdo a la planificación integrada de mantenimiento.

#### Requerimientos de Inspección

Se contará con un sistema de información de mantención que permita conocer la situación de estado operacional actualizado de todos los equipos y dependencias, sobre la base de la captura de información de estado mediante: Inspecciones de Mantención e Instrucciones de Control incluidas en las Instrucciones de Servicio para cada ítem mantenible

#### Requerimientos de Mantención Preventiva

Se efectuarán actividades de mantención preventiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

#### Requerimientos de Mantención Correctiva y Predictiva

Se efectuarán actividades de mantención correctiva programada y de mantención predictiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

Se efectuarán actividades de mantención correctiva no programada, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento o los flujos de servicio del Centro de Justicia.

#### Requerimientos de Reposición

Se efectuará la reposición de elementos fungibles, cuando éstos hayan cumplido su vida útil de servicio.

#### Requerimientos de atención de emergencia

Se dispondrá de la capacidad de respuesta técnica para resolver situaciones de contingencia que afecten la normalidad de funcionamiento del centro o, pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones. Esta capacidad incluye la intervención de personal técnico y el empleo de equipos, repuestos, materiales e insumos, para restituir las condiciones de servicio afectadas. Estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### 7.3.2.3. Requerimientos en Horario de Atención de Público

En este horario se podrá brindar los siguientes servicios

- Reparaciones de emergencia en redes de fluido y equipos de climatización, cuya condición de uso o disfuncionamiento altere las actividades normales de trabajo
- Revisión de condiciones de seguridad de ascensores y montacargas

- Rescate de personas atrapadas en ascensores

#### 7.3.2.4. Actividades del servicio

##### a) Pauta diaria

Existirá una pauta diaria de actividades que contendrá el resumen de las actividades programadas para el día respectivo, la cual tendrá como fuente el Plan de Mantenimiento y estará compuesta por la asignación de responsabilidades de ejecución de diversas Ordenes de Servicio, para la mantención de dependencias y equipos específicos.

##### b) Actividades Específicas de Mantenimiento de Equipamiento estándar

Estas actividades se describen en detalle en la Tabla Integrada de Actividades Técnicas y Operativas del Capítulo 9 y se sintetizan a continuación

#### ***Mantenimiento de Instalaciones Mecánicas***

Mantenimiento de Cabinas de Ascensores y plataformas de montacargas  
Mantenimiento de Botoneras y comandos de control  
Mantenimiento de sistemas de tracción e impulsión mecánicos, eléctricos e hidráulicos  
Mantenimiento de motores  
Mantenimiento de sistemas de freno y seguridad  
Mantenimiento de sistemas de programación y control automático  
Mantenimiento de sistemas de iluminación interior y alarmas

#### ***Mantenimiento de Instalaciones de Climatización***

Mantenimiento de Sistemas de Programación y control  
Mantenimiento de Cajas de Volumen Variable  
Mantenimiento de Unidades Manejadoras de Aire  
Mantenimiento de Compresores  
Mantenimiento de Bombas de Calor  
Mantenimiento de Extractores.  
Mantenimiento de sistema de gas refrigerante  
Mantenimiento de ductos de ventilación y difusores de aire.  
Cambio de filtros, lubricantes, sellos, correas y otros fungibles, según recomendación del fabricante  
Administración de niveles de confort según época del año  
Mantenimiento de sistemas de anclaje y posicionamiento de equipos

### 7.3.3 Definiciones operativas

*Para este Servicio rigen las definiciones operativas establecidas en el párrafo 7.2.3.*

### 7.3.4 Descripción del funcionamiento operativo

#### 7.3.4.1. Base de Procedimientos

La base de procedimientos de mantención es la desagregación de sistemas, equipos y componentes, hasta un nivel de manejo correspondiente a Ítem de Configuración, cuya mantención preventiva o correctiva puede estipularse en una Instrucción de servicio.

#### Plan anual de mantención

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar la mantención preventiva y correctiva de sistemas y equipos. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio, que se emitirán diariamente como pauta de servicio.

#### Instrucción de servicio

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las Instrucciones de Trabajo para su mantención, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar en la misma, la Lista de Verificación de Seguridad aplicable al trabajo específico y, el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten y controlan a través de un sistema computacional.

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual de mantención, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y, del análisis de mantenibilidad de los mismos.

Posteriormente se actualizan en función del análisis de resultados de las actividades de mantención.

#### Familias de Instrucciones de servicio

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación del Centro de Justicia, en ítemes de configuración. Estas IS tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado. Entre las principales IS se indica:

- Iss para Mantención Preventiva y correctiva de Cabinas y plataformas de Ascensores y montacargas
- Iss para Mantención Preventiva y correctiva de sistemas de tracción e impulsión de ascensores y montacargas
- Iss para Mantención Preventiva y correctiva de sistemas eléctricos, sistemas mecánicos y sistemas hidráulicos de ascensores y montacargas

- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de sistemas de seguridad y frenado de ascensores y montacargas
- ISs para Mantenición preventiva y correctiva de Unidades Manejadoras de Aire
- ISs para Mantenición preventiva y correctiva de Cajas de Volumen Variable
- ISs para Mantenición Preventiva y correctiva de Bombas de Calor
- ISs para Mantenición Preventiva y correctiva de Compresores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de Extractores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva de ductos de ventilación y difusores
- Iss para Mantenición Preventiva y correctiva ductos de refrigeración

#### 7.3.4.2. Horario de prestación de los servicios

Los horarios de prestación del servicio de mantenimiento del equipamiento estándar se estructurarán preferentemente fuera del horario normal de funcionamiento de cada institución y se distribuirán de acuerdo al siguiente criterio:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios institucionales ni los flujos de público y personal, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes
- Actividades que requieran cortes de fluidos o interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Institucionales se efectuará preferentemente después de las 21:00 horas.
- Actividades no programadas para resolver situaciones de contingencia que afecten la continuidad de los servicios, se efectuarán en el momento que estas ocurran. Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

#### Párrafo 7.3.4.3. Equipamiento para la entrega del servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el servicio. A manera referencial se ha determinado que, para la operación plena del Centro de Justicia de Santiago, se requiere el equipamiento que se detalla en el cuadro siguiente:

<b>EQUIPO</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cant.</b>
---------------	---------------	--------------

---

Banco de pruebas portátil para mantención de ascensores	UU	1
Banco de pruebas portátil para calibración y diagnóstico de equipos de climatización	UU	1
Cautín eléctrico de precisión	UU	1
Tester multifunción	UU	1
Maletines con herramientas eléctricas	UU	1
Equipo de herramientas de carpintería	UU	1
Máquina de Soldar Invertig	UU	1
Escaleras de fibra extensibles	UU	1
Escaleras de fibra de tijera	UU	1
Taladro hilti	UU	1
Linterna para casco de seguridad	UU	2
Focos halógenos de emergencia con extensión	UU	2
Pulsera antiestática	UU	2
Arnés de seguridad para electricista	UU	2
<b>Equipo general de seguridad</b>		
Focos halógenos de emergencia con extensión	UU	4
Linternas de colgar	UU	4
Cuerdas de vida	UU	2
Equipo de resucitación	UU	1
Maletín de primeros auxilios	UU	1
<b>Equipo personal por trabajador</b>		
Tarjeta de identificación polaroid	UU	1
chaleco reflectante por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
Overall de trabajo por trabajador	UU	2
calzado de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
casco de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
anteojos de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1

De acuerdo a nuestras Políticas de Calidad y prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de mantención del Centro de Justicia de Santiago.

### 7.3.5 Plan de contingencias

El operador atenderá requerimientos de mantención de Equipamiento Estándar de servicios no programados, ya sea que éstos requerimientos surjan en

horario hábil o fuera del horario normal de servicio, en alguno de los siguientes casos:

- Atrapamiento de personas en ascensores
- Descalibración de comandos automáticos por piso, de ascensores y montacargas
- Cortes de suministro de energía eléctrica
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras en instalaciones mecánicas
- Rotura de redes de refrigerante de sistemas de climatización
- Descontrol del sistema automático de programación de niveles de confort, de instalaciones de climatización
- Restitución de funcionamiento de sistemas y equipos al término del control de emergencias tales como incendio o inundación

Para este efecto el operador contará con Instrucciones de Servicio proforma que permitan responder al más breve plazo a la situación de contingencia, con el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos

### **7.3.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio**

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### **7.3.7 Índices de gestión**

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo

- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de mantención
- Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales
- Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales
- Promedio de disponibilidad de instalaciones y dependencias por período de mantención
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

### **7.3.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio**

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

#### **Supervisor de Mantención de Equipamiento estándar**

Subordinación: Supervisor de Mantención de equipamiento estándar

Supervisión: Técnicos de Mantención de Instalaciones Mecánicas y de Climatización

El Supervisor General de Mantención de Equipamiento Estándar se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de mantención eficiente en el equipamiento de Instalaciones Eléctricas, Mecánicas y de Climatización del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo.

## **7.4 Servicio de mantenimiento, reparación y reposición del equipamiento y sistemas de seguridad**

### **7.4.1 Aspectos generales del servicio**

El servicio de Mantención del Equipamiento y Sistemas de Seguridad tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas que conforman el equipamiento de vigilancia electrónica CCTV, inspección por detección de metales, alarmas de intrusión, detección de incendios y extinción de incendios indicado en el proyecto entregado por el MOP, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la, tanto en las dependencias institucionales como en las áreas comunes.

Las actividades de Mantención del Equipamiento y Sistemas de Seguridad se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Operador y descritas en el numeral 9 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el

Operador y el Inspector Fiscal, de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

En la realización del servicio, se utilizarán equipos, materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio comprende la prestación del Servicio de Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad propiamente tal, así como la provisión de las máquinas, equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para mantenimiento, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago, los cuales serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.

El servicio de Mantenimiento; Reparación y Reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad se realizará en la totalidad de las áreas del Centro de Justicia de Santiago, definidas en las Bases de Licitación.

#### **7.4.2 Descripción del servicio**

El servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad comprende las actividades de mantenimiento preventiva, mantenimiento correctiva y reposición para las instalaciones de vigilancia electrónica CCTV, Inspección por detección de metales, alarmas de intrusión, detección y extinción de incendio y comprende lo siguiente:

- Mantenimiento preventiva y correctiva de cámaras CCTV, lentes, gabinetes de protección, transformadores y dispositivos de oscilación.

- Mantenición preventiva y correctiva de equipos de control en salas de vigilancia, incluyendo: monitores, video grabadores analógicos y digitales, multiplexores, secuenciadores y otros de equipos para grabación y transmisión de video.
- Mantenición preventiva y correctiva de cableados y conexiones para alimentación eléctrica, para transmisión de señales y para transmisión de video.
- Mantenición Preventiva y Correctiva de Sistemas de detección y control de incendios, incluyendo detectores, rociadores, elementos de control y cableados.
- Mantenición preventiva y correctiva de Equipos de detección de metales tipo pórtico y manuales.
- Mantenición Preventiva y Correctiva de Sistemas de alarma de intrusión, sus sensores, equipos de control, cableados y conexiones.
- Reposición de los equipos y sistemas de seguridad al término de su vida útil de servicio.
- El Servicio incluye la instalación, pero no la reposición de equipos y sistemas de seguridad que hayan sido extraviados o dañados por acciones intencionales o maliciosas.
- El Servicio no incluye la entrega y reposición de tarjetas de identidad para funcionarios, las cuales deben ser emitidas, entregadas y controladas por cada Institución usuaria.
- Este Servicio se brindará para todos los edificios institucionales y áreas comunes del Centro de Justicia de Santiago.
- Dentro del alcance del Servicio de Mantenición de Equipos y Sistemas de seguridad, se incluirán las siguientes actividades:
  - Provisión de la totalidad de los equipamientos, maquinarias, accesorios, herramientas e instrumentos para mantención del Equipamiento y Sistemas de Seguridad.
  - Suministro de la totalidad de los materiales, insumos y elementos fungibles destinados a las actividades de mantención planificadas. Se incluye entre éstos los elementos de limpieza, lubricantes, conectores y otros.
  - Provisión del vestuario de trabajo y de todo el equipamiento necesario para la protección personal de los trabajadores, la demarcación de las áreas de trabajo y señalización de zonas de peligro.
  - Suministro de todos los repuestos, partes y piezas componentes de Equipos y Sistemas de Seguridad, destinados a actividades de mantención planificadas.
  - La reposición de equipos y sistemas de seguridad, al término de su vida útil de servicio. Por razones de vigencia tecnológica, esta reposición podrá incluir marcas y modelos diferentes a los iniciales, siempre que éstos posean características operacionales superiores a los que se reponen.
  - Mantenición de un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación.

En general todas las actividades inherentes del servicio se realizarán de acuerdo a las características técnicas y recomendaciones del fabricante, entregadas en las Bases de Licitación y sus documentos Aclaratorios.

Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación de diferentes equipos de trabajo, que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo de acuerdo a la naturaleza y frecuencia de las actividades a realizar.

El servicio de Mantenimiento del equipamiento y sistemas de seguridad se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.4.2.1. Requerimientos generales de Funcionamiento

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación los equipos y sistemas de vigilancia electrónica CCTV, sus cableados y conexiones en todos los edificios y áreas comunes del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación los equipos y sistemas de detección de metales, sus cableados y conexiones en todos los edificios del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación los equipos y sistemas de alarmas de intrusión, sus cableados y conexiones en todos los edificios del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Mantener en normal estado de funcionamiento y operación los equipos y sistemas de detección y extinción de incendio, sus cableados y conexiones en todos los edificios del Centro de Justicia de Santiago durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación

Generar información completa y fidedigna de estado de conservación de equipos y sistemas de seguridad, para su agregación en la forma de informes requeridos por la Inspección Fiscal.

Generar Información relacionada con datos de inventario de equipos por dependencia, con la finalidad de efectuar la administración de este inventario e informar pérdidas o deterioros del mismo.

#### 7.4.2.2. Requerimientos específicos de Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad

##### Requerimientos de Planificación

Las actividades se efectuarán mediante una pauta diaria de servicio, la cual incluirá diversas órdenes de trabajo correspondiente a actividades específicas que se deducen de la planificación anual de mantenimiento. En este sentido podrán incluir actividades que corresponden a secuencias

mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc., de acuerdo a la planificación integrada de mantención.

#### Requerimientos de Inspección

Se contará con un sistema de información de mantención que permita conocer la situación de estado operacional actualizado de todos los equipos y dependencias, sobre la base de la captura de información de estado mediante: Inspecciones de Mantención e Instrucciones de Control incluidas en las Instrucciones de Servicio para cada ítem mantenible

#### Requerimientos de Mantención Preventiva

Se efectuarán actividades de mantención preventiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

#### Requerimientos de Mantención Correctiva y Predictiva

Se efectuarán actividades de mantención correctiva programada y de mantención predictiva de dependencias y equipos conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio y en la periodicidad dispuesta en las BALI y estipulada en el Plan Anual de Mantención.

Se efectuarán actividades de mantención correctiva no programada, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento o los flujos de servicio del Centro de Justicia.

#### Requerimientos de Reposición

Se efectuará la reposición de componentes o equipos, cuando éstos hayan cumplido su vida útil de servicio.

#### Requerimientos de atención de emergencia

Se dispondrá de la capacidad de respuesta técnica para resolver situaciones de contingencia que afecten la normalidad de funcionamiento del centro o, pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones. Esta capacidad incluye la intervención de personal técnico y el empleo de equipos, repuestos, materiales e insumos, para restituir las condiciones de servicio afectadas. Estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### 7.4.2.3. Requerimientos en horario de atención de público

En este horario se brindarán los siguientes servicios

- Reposición de condiciones de funcionamiento de equipos de seguridad críticos, afectados por disfuncionamiento

- Calibración y ajuste de equipos en salas de control de tecnovigilancia

#### 7.4.2.4. Actividades del servicio

##### a) Pauta diaria

Existirá una pauta diaria de actividades que contendrá el resumen de las actividades programadas para el día respectivo, la cual tendrá como fuente el Plan de Mantenimiento y estará compuesta por la asignación de responsabilidades de ejecución de diversas Ordenes de Servicio, para la mantención de dependencias y equipos específicos.

##### b) Actividades Específicas de Mantenimiento de equipos y sistemas de seguridad

Estas actividades se describen en detalle en la Tabla Integrada de Actividades Técnicas y Operativas del Capítulo 9 y se sintetizan a continuación

### **Mantenimiento Preventiva**

#### ***Sistema CCTV.***

##### a) Cámaras:

- Limpieza de partes con aire seco.
- Revisión de conexiones.
- Verificación de funcionamiento.
- Ajuste de enfoque.
- Ajuste de fase.
- Revisión de transformador.

##### b) Lentes:

- Soplado con aire desionizado (air duster).
- Limpieza de superficies y detector CCD con alcohol isopropílico

##### c) Monitores de video:

- Revisión y recambio de enchufes y conectores.
- Revisión y recambio de cable de poder.
- Verificación de funcionamiento, incluyendo accionamiento control on/off, de control de contraste, brillo, enganche horizontal y enganche vertical.

- Instrucción de preservación de vida útil de tubos (brillo/contraste) a operadores.
  - Ajuste de pantalla.
  - Limpieza exterior con alcohol isopropílico.
  - Soplado con aire desionizado
- d) Sistemas de grabación, registro y transmisión de video:
- Revisión y recambio de enchufes y conectores.
  - Revisión y recambio de cable de poder.
  - Verificación de funcionamiento incluyendo accionamiento control on/off, control de eyección, traqueo, grabación, still/stop, F.A., F.F., reset, alarma y timer.
  - Verificación de respuesta de audio.
  - Control de cabezales y velocidades.
  - Limpieza exterior con alcohol isopropílico y Soplado con aire desionizado.
- e) Carcazas, soportes, bases y pedestales:
- Verificación de montajes.
  - Reparaciones mecánicas para afianzamiento de montajes.
  - Limpieza química y de flujo, exterior e interior.
  - Limpieza o reposición de ventanas de visión.
  - Revisión y limpieza de parasoles.
  - Desmontaje, revisión y limpieza y montaje de termostatos y calefactores / ventiladores.
  - Instrucciones a usuarios, para el empleo de kits para desempañar y de kits para descongelar.

### ***Sistemas de detección y de extinción de incendios.***

- a) Detectores
- Revisión y limpieza orgánica.
  - Afianzamiento

- Revisión y reposición de conexiones.
  - Prueba de funcionamiento.
  - Revisión y reparación de cableados y teclas.
- b) Redes de extinción
- Verificación de estado de rociadores.
  - Verificación de estado de cañería
  - Revisión, limpieza y cambio de fungibles en bombas de agua para incendio.
- c) Paneles indicadores de estado de sistemas de detección y extinción.
- Revisión de pulsadores y LED's.
  - Revisión y cambio de conexiones.
  - Revisión y afianzamiento de sujeciones.
  - Limpieza
  - Prueba de funcionamiento

***Sistemas de alarma de intrusión.***

- Verificación de conexiones.
- Prueba de funcionamiento.
- Limpieza de detectores y de contactores con alcohol isopropílico.

***Pórticos detectores de metales.***

- Verificación de posición de montaje
- Revisión de conexión eléctrica
- Limpieza de componentes
- Calibración de sensibilidad

**Mantenimiento Correctiva**

***Sistema CCTV.***

- a) Cámaras:
- Alineación.
  - Cambio de transformador.
  - Ajuste de sincronismo.

- Cambio de conectores.
- Reemplazo de cámara.
  
- b) Lentes:
  - Ajuste de iris
  - Ajuste de montaje
  - Cambio de lente
  
- c) Monitores de video:
  - Cambio de botones de control.
  - Cambio de cable y enchufe de alimentación.
  - Cambio de conectores de video.
  - Reparación de tubo de generación de imagen.
  - Cambio de fusibles
  
- d) Sistemas de grabación, registro y transmisión de video:
  - Reemplazo de tarjetas de circuitos.
  - Reemplazo de cables y enchufes de alimentación.
  - Reemplazo de paneles frontales y botones de control.
  - Cambio de cabezales de vídeo.
  - Reparación mecanismos de accesos de cintas.
  
- e) Carcazas, soportes, bases y pedestales:
  - Cambio de protecciones transparentes de montaje.
  - Remoción de óxido y pintura de carcazas.
  - Reemplazo de pernos de fijación y fijaciones a hormigón.
  - Limpieza o reposición de ventanas de visión.
  - Revisión y limpieza de parasoles.
  - Cambio de calefactores/ventiladores.

***Sistemas de detección y de extinción de incendios.***

- a) Detectores
  - Cambio de detectores
  - Revisión y reparación de cableados y teclas.

- b) Redes de extinción
  - Reemplazo de rociadores.
  - Reparación bomba de incendio
  - Reparación de fugas en cañerías
  
- c) Paneles indicadores de estado de sistemas de detección y extinción.
  - Cambio de tarjetas de circuitos.
  - Cambio de pulsadores.
  - Cambio de enchufes y cable de alimentación

***Sistemas de alarma de intrusión.***

- Reparación de conexiones.
- Cambio de detectores.
- Cambio de sensores.

***Pórticos detectores de metales.***

- Cambio de cable y enchufe
- Cambio de tarjetas de circuitos

### 7.4.3 Definiciones operativas

Para este Servicio rigen las definiciones operativas establecidas en el párrafo 7.2.3.

### 7.4.4 Descripción del funcionamiento operativo

#### 7.4.4.1 Base de Procedimientos

La base de procedimientos de mantención es la desagregación de sistemas, equipos y componentes, hasta un nivel de manejo correspondiente a Item de Configuración, cuya mantención preventiva o correctiva puede estipularse en una Instrucción de servicio.

***Plan anual de mantención***

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar la mantención preventiva y correctiva de sistemas y equipos. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio, que se emitirán diariamente como pauta de servicio.

### ***Instrucción de servicio***

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las Instrucciones de Trabajo para su mantención, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar en la misma, la Lista de Verificación de Seguridad aplicable al trabajo específico y, el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten y controlan computacionalmente.

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual de mantención, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y, del análisis de mantenibilidad de los mismos.

Posteriormente se actualizan en función del análisis de resultados de las actividades de mantención.

### ***Familias de Instrucciones de servicio***

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación del Centro de Justicia, en ítemes de configuración. Estas IS tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado. Entre las principales IS se indica:

Iss para Mantención Preventiva y correctiva de cámaras CCTV

Iss para Mantención Preventiva y correctiva de monitores de video

Iss para Mantención Preventiva y correctiva de sistemas grabación, registro y transmisión de video

Iss para Mantención Preventiva y correctiva de sistemas de detección y extinción de incendios

ISs para Mantención preventiva y correctiva de Detectores de Metales

ISs para Mantención preventiva y correctiva de Sistemas de alarma de intrusión

ISs para Mantención Preventiva y correctiva de Canalizaciones y cableados de sistemas de seguridad

#### **7.4.4.2. Horario de prestación de los servicios**

Los horarios de prestación del servicio de mantención de los sistemas de seguridad se estructurarán preferentemente fuera del horario normal de funcionamiento de cada institución y se distribuirán de acuerdo al siguiente criterio:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios institucionales ni los flujos de público y personal, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes

- Actividades que requieran cortes de fluidos o interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Institucionales se efectuará preferentemente después de las 21:00 horas.
- Actividades no programadas para resolver situaciones de contingencia que afecten la continuidad de los servicios, se efectuarán en el momento que estas ocurran. Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

#### 7.4.4.3. Equipamiento para la entrega del servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el servicio. A manera referencial se ha determinado que, para la operación plena del Centro de Justicia de Santiago, se requiere el equipamiento que se detalla en el cuadro siguiente:

<b>EQUIPO</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cant.</b>
Set de pruebas de campo sistema CCTV	UU	1
Osciloscopio	UU	1
Fuente reguladora	UU	1
Cautín eléctrico de precisión	UU	1
Tester multifunción	UU	1
Máquina starfix para conexión de cables	UU	1
Colimador de sensores	UU	1
Protoboard	UU	1
Maletines con herramientas eléctricas	UU	2
Escaleras de fibra extensibles	UU	1
Escaleras de fibra de tijera	UU	1
Taladro hilti	UU	1
Esmeril angular	UU	1
Grimpiadora	UU	2
Pistola para grampear	UU	2
Linterna para casco de seguridad	UU	2
Focos halógenos de emergencia con extensión	UU	2
Pulsera antiestática	UU	2
Arnés de seguridad para electricista	UU	2
	UU	
<b>Equipo general de seguridad</b>		
Focos halógenos de emergencia con extensión	UU	4
Linternas de colgar	UU	4
Cuerdas de vida	UU	2
Equipo de resucitación	UU	1
Maletín de primeros auxilios	UU	1
	UU	
<b>Equipo personal por trabajador</b>		
Tarjeta de identificación polaroid	UU	1

chaleco reflectante por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
Overall de trabajo por trabajador	UU	2
calzado de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
casco de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1
anteojos de seguridad por trabajador, supervisor o administrativo	UU	1

De acuerdo a nuestras Políticas de Calidad y prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de mantenimiento del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.4.5 Plan de contingencias

El operador atenderá requerimientos de mantenimiento de Equipamiento Estándar no programados, ya sea que éstos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de servicio, en alguno de los siguientes casos:

- Falla de captación y transmisión de video
- Accionamiento de detectores de incendio
- Accionamiento de extintores de incendio
- Accionamiento de sistemas de alarma de intrusión
- Restitución de funcionamiento de sistemas y equipos al término del control de emergencias tales como incendio o inundación

Para este efecto el operador contará con Instrucciones de Servicio proforma que permitan responder al más breve plazo a la situación de contingencia, con el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos

#### 7.4.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)

- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

#### 7.4.7 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de mantención
- Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales
- Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales
- Promedio de disponibilidad de instalaciones y dependencias por período de mantención
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

#### 7.4.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

##### **Supervisor de Mantención de Equipamiento estándar**

Subordinación: Supervisor de Mantención de equipamiento estándar

Supervisión: No contempla

El Supervisor General de Mantención se encarga de organizar, ejecutar y asegurar la entrega de un servicio de mantención eficiente en el equipamiento de Instalaciones y sistemas de seguridad. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos.

## **7.5 Servicio de mantenimiento de áreas verdes**

### **7.5.1 Aspectos generales del servicio**

Las actividades de Mantenimiento de Áreas Verdes se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Operador y descritas en el numeral 9 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

En la realización del servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes, se utilizarán materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Operación del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio comprende también la provisión de las máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos para la realización del servicio.

El servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes se realizará en aquellas áreas indicadas en el proyecto de paisajismo del Centro de Justicia de Santiago entregado en las Bases de Licitación.

### **7.5.2 Descripción del servicio**

- El servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes comprende la mantención de las Áreas Verdes de acuerdo a Proyecto de Paisajismo del Centro de Justicia de Santiago.
- El servicio está orientado a la mantención y cuidados de las áreas verdes, entendiéndose por estas al corte de césped, regadío, desmalezamiento y podas, entre otras.

- Dentro del alcance de los Servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes se incluirán las siguientes actividades:
  - Suministro de todo el equipamiento y herramientas necesarias para la mantención de jardines y áreas verdes, tales como: máquina de cortar césped, carretillas, picotas, tijeras, rastrillos, mangueras, entre otras.
  - Suministro de los equipos de protección personal, tales como: casco, guantes, avisadores de áreas de seguridad, lentes, mascarillas para el control de polvo en el ambiente, entre otros.
  - Mantenimiento de equipos y elementos de jardinería.

#### ***Requerimientos generales de funcionamiento***

- Mantener en óptimo estado de conservación las diferentes áreas verdes del Centro de Justicia de Santiago, mediante un servicio de Mantenimiento especializado para cada área verde.
- Prevenir y controlar la difusión de plagas en las áreas verdes y especies vegetales incluidas en el proyecto de paisajismo del Centro de Justicia de Santiago.
- Efectuar el control de movimiento, almacenamiento temporal y evacuación de residuos propios de la actividad.
- Realizar otras actividades indicadas en los requerimientos específicos para el servicio.
- Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales.
- Efectuar el servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes, mediante programación aprobada por las Autoridades del Centro de Justicia de Santiago
- Disponer de stock adecuado de insumos y elementos para el servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes del Centro de Justicia de Santiago.
- Utilizar solo productos autorizados

#### ***Requerimientos específicos del servicio***

- Corte de césped.
- Regadío de áreas verdes.
- Desmalezamiento de las áreas verdes.
- Poda y remoción de ramas secas de las especies, según programa.
- Retirar hojas y ramas.
- Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico con la periodicidad que se requiera, acorde al proyecto de paisajismo.

- Reemplazo de especies estacionales según corresponda y replantación de especies deterioradas.
- Revisión y mantenimiento permanente del sistema de riego.

### 7.5.3 Definiciones operativas

- Corte de césped: Corte de césped con máquina manual o electromecánica. También se utiliza la orilladora para recortar los bordes.
- Regadío de áreas verdes: Riego manual con manguera o automático mediante un sistema de aspersión controlado por timer.
- Desmalezamiento de áreas verdes: Limpieza de áreas verdes de malezas, puede ser realizado de forma manual o mediante la utilización de productos desmalezadores autorizados.
- Poda y remoción de ramas secas: corte de las ramas de las especies para mejorar su crecimiento y desarrollo, según programa.
- Retirar hojas y ramas: retiro de residuos de las podas o de hojas desde las áreas verdes y traslado a lugares de acopio de basura transitorios.
- Abonado: incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico en la periodicidad que se requiera, acorde al proyecto de paisajismo.
- Reemplazo de plantas: reemplazo de especies estacionales según corresponda y replantación de especies deterioradas.
- Desinsectación, consiste en el control de artrópodos y/o insectos plagas, los cuales además de ser considerados molestos, contaminan nuestros alimentos, generan daños y son vectores de agentes patógenos para el hombre como para los animales y entre ellos.
- Retirar basuras. Retiro de material de desecho desde las diferentes áreas verdes del CJS. Se entiende por desecho todo elemento que carece de utilidad posterior, los cuales son acumulados en contenedores para su posterior traslado al centro de acopio. Esta acción es aplicada mediante barrido o recolección manual.
- Traslado de Basuras. Transporte de contenedor de basuras a las zonas de acopio más próximas. Los contenedores de basuras deben ser limpiados después de desocupar su contenido.

### 7.5.4 Descripción del funcionamiento operativo

- Para realizar adecuadamente las diferentes actividades de Mantenimiento de Áreas Verdes, el personal utilizará los programas de trabajo diario, semanal, mensual y anual previamente desarrollados para cada actividad.

- En particular, algunas actividades que interfieran con el funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, se realizarán fuera del horario de atención de público y eventualmente los días sábados o domingos.
- Las actividades se desarrollarán bajo la supervisión permanente del Supervisor. En conjunto, ellos programarán semanalmente las diferentes actividades a desarrollar.
- Diariamente, antes del inicio de cada servicio, se reunirán los Supervisores de manera de organizar las actividades del día. Al finalizar la jornada, revisarán los resultados obtenidos, completarán los informes y reportes necesarios, tomarán las medidas correctivas a aplicar en aquellos casos lo requieran y revisarán las actividades del día siguiente, de manera de preparar o mejorar su plan de trabajo.
- El Supervisor General de Aseo mantendrá estrecho contacto con el Gerente de Contrato, para informar de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del servicio entregado.
- Cada Supervisor dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas correctivas en forma inmediata.
- Al comienzo de la jornada y con una frecuencia mínima de 2 veces a la semana, reunirá a todo su personal para entregar charlas de Prevención de Riesgos, informar del cumplimiento del programa, hacer inspecciones planificadas y dar cumplimiento a las diferentes actividades del Programa de Prevención de Riesgos.
- El supervisor se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad, y de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.
- El personal operativo, desarrollará las actividades propias de su trabajo, de acuerdo a los estándares de servicios del Operador. Contarán para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estarán provistos de uniformes y equipamiento de seguridad adecuado para su trabajo.
- Se tendrá especial cuidado en la presentación personal de cada trabajador y en sus actitudes frente al trabajo, de manera de mantener un proceso de evaluación y perfeccionamiento permanente, para poder ir contando con un equipo de trabajo de mejor calificación para el contrato.

#### **7.5.5 Plan de contingencias**

El Operador atenderá requerimientos de servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes no programados, en horarios hábiles cuando surjan imprevistos o algún

evento que sea considerado como una urgencia, a solicitud del Inspector Fiscal del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.5.6 Equipamiento para la entrega del servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes. A manera referencial se ha determinado que para la Operación plena del Centro de Justicia de Santiago, se requiere el equipamiento que se detalla en el cuadro siguiente.

<b>Equipamiento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Items</b>
Cortadora de pasto	Ud	1
Orilladora a motor	Ud	1
Pala cuadrada	c/u	1
Escalera de tijera 6 mts	c/u	1
Podador de altura	c/u	1
Pala jardinera punta de huevo	c/u	1
Barrehojas	c/u	1
Picota	c/u	1
Manguera	mts	400
Carretilla	c/u	1
Tijera de podar	c/u	1
Sierra trozadora	c/u	1
Tijera de cortar	c/u	1

De acuerdo a nuestras Políticas de Calidad y prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de Mantenimiento de Áreas Verdes del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.5.7 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### 7.5.8 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de jardinería, en horario de trabajo
- Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales de jardinería
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

### 7.5.9 Responsabilidades en la ejecución del servicio

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recaen en los siguientes funcionarios del Operador:

#### **Supervisor General de Aseo**

Subordinación : Gerente de Contrato  
Supervisión : Supervisores de Aseo

El Supervisor General de Aseo planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de Aseo y sanitización y mantenimiento de áreas verdes. Debe asegurar la entrega de un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

#### **Supervisor de Aseo**

Subordinación : Supervisor General de Aseo  
Supervisión : Jardinero.

El Supervisor de Aseo se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de mantenimiento de áreas verdes eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo.

#### **Jardinero**

Subordinación : Supervisor de Aseo, Jefe de Grupo  
Supervisión : No contempla.

El Jardinero ejecuta tareas generales jardinería para el mantenimiento y conservación de las áreas verdes ubicadas en las diferentes

instalaciones del cliente. Adicionalmente, debe atender a requerimientos especiales de jardinería, realizando los trabajos encomendados dentro de los plazos establecidos.

## **7.6 Servicios de aseo y sanitización**

### **7.6.1 Aspectos generales del servicio**

El servicio de Aseo y Sanitización es un servicio integral que tiene por finalidad mantener en forma permanente al Centro de Justicia de Santiago, en óptimas condiciones de orden, limpieza y libre de plagas, tanto en las dependencias institucionales como en las áreas comunes.

Las actividades de Aseo y Sanitización se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Operador y descritas en el numeral 9 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

En la realización del servicio, se utilizarán materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

El servicio comprende la prestación del servicio de Aseo mismo, así como la provisión de las máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos para la realización del Aseo y la Sanitización, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago, los cuales serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.

El Aseo y la Sanitización se realizarán en la totalidad de las áreas del Centro de Justicia de Santiago definidas en las Bases de Licitación, y en especial en las oficinas, pasillos, baños, áreas públicas internas y externas, áreas privadas y zona de seguridad y transferencia.

#### 7.6.2 Descripción del servicio

- El servicio de Aseo y Sanitización comprende la limpieza e higiene de las instalaciones y dependencias del Centro de Justicia de Santiago que se detallan a continuación:
  - Dependencias administrativas
  - Oficinas
  - Servicios higiénicos
  - Pasillos
  - Áreas públicas
  - Áreas privadas
  - Área de seguridad
  - Área de transición
  - Estacionamientos
  - Otros
  
- Dentro del alcance de los Servicios de Aseo y Sanitización se incluirán las siguientes actividades:
  - Suministro de todos los materiales de limpieza, detergentes, ceras, escobas, escobillones, paños de limpieza, palas de basura, carros de aseo, baldes, entre otros.
  - Suministro de todo el equipamiento necesario, tales como aspiradoras, abrillantadoras, carro porta útiles, equipos limpiavidrios, lavadoras de piso, escalas, entre otros equipos requeridos para la prestación del servicio.
  - Suministro de los equipos de protección personal necesarios para una operación libre de riesgos, tales como guantes de goma, lentes, mascarillas, avisadores de áreas de seguridad, cuando proceda.
  - Suministro de todos los insumos necesarios para realizar el servicio de Aseo y Sanitización de las áreas, de acuerdo a los requerimientos indicados en los documentos del punto 1.6 del presente texto, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación del Centro de Justicia de Santiago, los cuales serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.
  - Los detergentes y sanitizantes serán de calidad, biodegradables, compatibles con los productos utilizados para el mantenimiento del sistema de alcantarillado.

- Mantenimiento de los equipos y elementos de aseo.
  - Mantención de un stock de artículos de aseo suficiente para cubrir las necesidades de la operación.
  - En general todas las actividades inherentes del servicio se realizarán de acuerdo a la tipificación de cada uno de los recintos entregados en las Bases de Licitación y sus documentos Aclaratorios.
  - Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación de diferentes equipos de trabajo, que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo de acuerdo a la naturaleza de las actividades a realizar.
  - El servicio de Aseo y Sanitización se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales del Centro de Justicia de Santiago.
- **Requerimientos generales de funcionamiento**
    - Mantener en óptimo estado de conservación las diferentes dependencias del Centro de Justicia de Santiago, mediante un servicio de Aseo especializado para cada área o dependencia.
    - Prevenir y controlar la difusión de plagas y asegurar condiciones de higiene ambiental conforme a los requerimientos
    - Efectuar el control de movimiento, almacenamiento temporal y evacuación de residuos, manteniendo aseadas y sanitizadas las áreas de almacenamiento de basura.
    - Realizar otras actividades indicadas en los requerimientos específicos para el servicio
    - Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales
    - **Requerimiento en horarios de atención de público**
    - Mantener servicio permanente de aseo en las áreas administrativas públicas y lugares de concurrencia de público, así como en estacionamientos y plazas de acceso
    - Efectuar el servicio de Aseo y Sanitización de oficinas y lugares de trabajo, mediante programación aprobada por las autoridades del Centro de Justicia de Santiago
    - Disponer de stock adecuado de productos y elementos de Aseo y Sanitización.
    - Utilizar solo elementos de Aseo y Sanitización autorizados
  - **Requerimientos específicos del servicio**
    - a) **Pauta diaria:**
      - Elaborar y mantener actualizada una pauta diaria de operaciones del servicio.

b) Actividades de Aseo diarias:

Consisten en la limpieza integral diaria que debe realizarse en el Centro de Justicia de Santiago y contempla todas aquellas actividades tendientes a mantener el orden y la limpieza en la totalidad de las áreas y comprende en especial:

- Pasar paño y sacudir el polvo de mesas, sillas, escritorios, bibliotecas, teléfonos, muebles, revestimientos, equipos de oficina, etc.
- Vaciar y limpiar papeleros y ceniceros.
- Aspirado de pisos alfombrados, tapizados, guardapolvos, rincones, etc.
- Barrido y trapeado de pasillos y escaleras.
- Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado, extractores de aire, etc.
- Retiro de basura y papeles inútiles los cuales serán depositados en lugar predeterminado para tales efectos.
- Retirar y lavar vasos, tazas, ceniceros, etc. y dejarlos en las cocinas respectivas
- Limpieza completa de baños y cocinas si las hubiere, lo cual incluye: lavado y brillo de artefactos u otros objetos de losa o metal, limpieza de cubiertas y aparatos eléctricos, limpieza de espejos, pisos, puertas y azulejos, aseo interno y externo de muebles, barrido y trapeado de pisos, retiro de basura, poner papel higiénico, toallas de papel y jabón.
- Barrido y retiro de papeles, hojas y basura de áreas exteriores a los edificios institucionales.

c) Actividades de Aseo Semanal:

- Limpiar y pasar lustra muebles al mobiliario y revestimientos de madera.
- Limpieza profunda y aplicación de producto especializado para dar brillo a muebles, objetos y piezas de metal.
- Desmanchar y aplicar limpiavidrios a los vidrios de mamparas de accesos.
- Aplicación de limpiavidrios a lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.
- Limpiar puertas de acuerdo a las necesidades acordes a su materialidad.
- Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.
- Lavado o reposición de toallas, manteles y otros textiles, si procede.

d) Actividades de Aseo Quincenal:

- Limpieza profunda de bodegas: barrido, limpieza de pisos y muros, aspirar el polvo de cubiertas, gabinete, lockers y similares.
- Limpieza profunda y desmanche de alfombras, con productos especializados, usado según las especificaciones del fabricante.
- Lavar, encerar y aplicar producto para dar brillo, de acuerdo a instrucciones del fabricante del producto, a los pisos, escalas y pasillos.
- Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados de los ventanales por el interior de los edificios.

- Retirar el polvo y aplicar productos especializados, de acuerdo a las instrucciones del fabricante par el uso de dicho producto a persianas y cortinas, acorde a su materialidad.
  
- e) Actividades de limpieza trimestral:
  - Limpieza exterior de vidrios, con carro limpia fachada.
  
- f) Actividades de limpieza semestral:
  - Retiro y lavado de cortinas.
  - Lavado de alfombras mediante sistemas mecanizados y aplicación de productos especializados, de acuerdo a las instrucciones del fabricante para el uso de dicho producto.
  - Remover polvo y limpiar lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y similares mediante la aplicación de productos especializados, de acuerdo a las instrucciones del fabricante para el uso de dicho producto.
  
- Normas especiales relativas al Aseo en la Zona de Seguridad y Transición
  - En la zona de seguridad y transición se aplican todas las exigencias señaladas anteriormente en lo que fueran aplicables.
  - El interior de las celdas, deberá ser sanitizado una vez al mes. Dicha actividad deberá ser programada por el Operador y autorizada por el Inspector Fiscal.
  - El Aseo de las áreas de la Zona de Seguridad y Transición (túneles, pasillos, celdas, baños, guardia interna, sector laboral) deberá realizarse en horario nocturno.
  
- Actividades de Aseo en Bodegas Ministerio Público:

Serán aplicables las exigencias contenidas en el presente artículo, con las restricciones que se señalan a continuación:

  - El servicio de Aseo deberá realizarse una vez cada quince días, por personal del Operador destinado especial y permanentemente al efecto. Este personal deberá constar en una nómina que deberá ser aprobada por el Ministerio Público, de modo que no será autorizado el ingreso a la zona de bodegas de ninguna persona que no cuente con dicha aprobación. Cualquier cambio que se introduzca a la referida nómina deberá ser comunicado al Ministerio Público y visado por éste.
  - Las labores de aseo en las bodegas deberán ser coordinadas con el Ministerio Público a fin de que se ejecuten en horarios que permitan la supervisión directa de las mismas por funcionarios de esta institución. El aseo de las dependencias destinadas a la exhibición y reconocimiento de especies, adyacentes a las bodegas, será realizado en las mismas condiciones que el resto de las dependencias de las instituciones.
  
- Servicio de Sanitización y Control de Plagas

El Operador subcontratará los servicios de prevención y control de plagas para las instalaciones del Centro de Justicia de Santiago con una empresa externa, especializada en estas actividades. Esta empresa cuenta con amplia experiencia en trabajos similares. Está debidamente registrada y autorizada por el Servicio de Sanidad Ambiental del SNS

Sanitización. Consiste en el control del desarrollo y reproducción de microorganismos patógenos del medio ambiente, utilizando productos químicos autorizados o métodos físicos, tales como radiaciones o aplicación de temperatura

Desinsectación. Consiste en la eliminación de diferentes vectores como insectos plaga y arácnidos utilizando métodos de aplicación de productos químicos, mecánicos o con la toma de medidas de saneamiento básico.

Desratización. Consiste en la eliminación de roedores a través de la utilización de medios mecánicos, químicos o de la aplicación de medidas de saneamiento básico

- Actividades de Sanitización y Control de Plagas
  - Se aplicará un programa preventivo de control de plagas, en forma mensual y permanente, para mantener la totalidad del Centro de Justicia de Santiago libre de éstas.
  - El servicio estará orientado a prevenir, controlar y/o eliminar roedores, plagas de insectos, bacterias y hongos, entre otros.
  - Se desarrollarán y aplicarán técnicas de inspección destinadas a controlar la sanidad, el reconocimiento y la interpretación de los peligros potenciales y sus correcciones y control.
  - Se prestará asesoramiento en el área de control de saneamiento ambiental.
  - Los servicios rutinarios de control de plagas se realizarán forma mensual según programa.
  - Se presentará a la Inspección Técnica del Centro de Justicia de Santiago un programa, plan de inspección y frecuencia, indicando pesticidas, rodenticidas y desinfectantes a utilizar, su formulación y efecto, además de los Safety Data Sheet de los productos a utilizar.
  - Una vez efectuado el servicio de desinsectación, desratización y desinfección, se colocará en sectores seleccionados de los edificios un sello indicando la fecha de aplicación y vigencia. En particular esto se efectuará en baños y cocinas si las hubiere.
  - Se prestará especial cuidado en el manejo de plaguicidas y rodenticidas, a fin de no dañar la flora y fauna existente en las áreas.

- Se dispondrá de un plan de emergencia de control de plagas para los casos que lo ameriten.
- El control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Chile.
- Los residuos sanitarios deben ser tratados según normativas del Ministerio de Salud, antes de ser eliminados.
- Todas las actividades detalladas en el presente artículo deben mantener el estado original de cada uno de los elementos a ser aseados y sanitizados.

### 7.6.3 Definiciones operativas

- Aseo diario: Actividades de Aseo y limpieza de frecuencia diaria
- Aseo eventual: Actividades de Aseo y limpieza de frecuencia eventual
- Aseo mensual: Actividades de Aseo y limpieza de frecuencia mensual
- Aseo profundo mensual celdas. Aseo destinado a las celdas que considera limpieza de muros, pavimentos, ventanas, servicios higiénicos con la aplicación de productos detergentes con agentes desinfectantes
- Aseo rutinario diario. Conjunto de actividades que tienen por finalidad extraer polvo y desechos de los espacios abiertos o cerrados.
- Aseo semanal: Actividades de Aseo y limpieza de frecuencia semanal
- Aseo semestral: Actividades de Aseo y limpieza de frecuencia semestral
- Aspirado de alfombras. Limpieza de alfombras, mediante el aspirado del polvo y material particulado acumulado en la alfombra, realizado utilizando una aspiradora
- Desempolvado o sacudido. Retiro de polvo de muebles, escritorios, cortinas, repisas, pisos duros, muros y diferentes artículos, mediante el uso de elementos de limpieza como paños, plumeros, mopas, escobillas y aspiradoras.
- Desinsectación, consiste en el control de artrópodos y/o insectos plagas, los cuales además de ser considerados molestos, contaminan nuestros alimentos, generan daños y son vectores de agentes patógenos para el hombre como para los animales.
- Desratización, control de roedores se realiza mediante el uso de cebos tóxicos, cuya presentación puede variar según requerimientos (líquida, granos, pellets y/o bloques parafinados). También, se pueden utilizar Trampas de pegamento (atóxicas), de golpe, para vivo, etc. En algunos casos es necesario establecer en el contorno del área que se requiere proteger, un cordón sanitario, el cual se puede constituir mediante la utilización de cebos directos y/o, a través, de tubos y /o cajas cebadoras metálicas que contienen cebos tóxicos, según indicaciones técnicas y, adicionalmente, para evitar que los cabos queden expuestos a las

condiciones ambientales, pájaros y aves, mascotas y animales domésticos y/o niños menores de edad.

- Desmanche de alfombras. Actividad que persigue limpiar las manchas provocadas por el derrame de diferentes productos líquidos o de residuos sólidos. Se utilizan diferentes productos químicos especializados, dependiendo de la naturaleza de la mancha.
- Desmanche de pisos: Actividad que se realiza para eliminar residuos líquidos o sólidos adheridos al piso. Para tal objeto se utilizan medios mecánicos como espátulas o raspadores y productos químicos especializados, dependiendo de la naturaleza de la suciedad.
- Encerado: Aplicación de cera de diferentes características, dependiendo del tipo de piso, de manera de proteger el material de los pisos y darle un aspecto de limpieza y pulcritud y facilitar la labor de mantención rutinaria. Estos productos se aplican con mopas o paños suaves y su brillo se obtiene mediante el uso de máquinas abillantadoras.
- Inspección a trabajo realizado. Observar, al término de las labores, la presencia de suciedad de toda especie en los distintos elementos aseados, con la finalidad de corregir las deficiencias.
- Lavado de alfombras. Limpieza de alfombras y cubre pisos con productos químicos espumosos (champú para alfombras) para remover el polvo acumulado y eliminar manchas de diferente naturaleza. Este proceso se realiza con máquinas lavadoras de alfombras y aspiradoras de agua. En ciertas ocasiones se utilizan secadores para acelerar el proceso de secado de la alfombra.
- Lavado de vasos, tazas y ceniceros. Lavado de estos elementos con productos químicos específicos, de manera que se encuentren en condiciones de ser utilizados nuevamente.
- Limpieza de baños. Actividades que tienen por finalidad mantener estos recintos limpios, libres de basuras, residuos sólidos y líquidos a fin de evitar la proliferación de focos de infecciones
- Limpieza de cortinas y persianas. Actividad realizada con el propósito de retirar el polvo de éstos elementos instalados en las oficinas. Se utilizan aspiradoras, paños suaves humedecidos o plumeros.
- Limpieza de lámparas y luminarias en general: Retiro de polvo adherido a lámparas y equipos de iluminación realizada con aspiradoras, paños suaves y extensiones especiales
- Limpieza de vidrios. Proceso mediante el cual se mantienen los vidrios libre de polvo, grasas y material particulado adherido. Esta actividad se realiza utilizando un squeegee o mango lavador de vidrios, con el cual se aplica y retira la solución limpiadora.
- Limpieza de vidrios exteriores. Proceso similar al anterior, con la diferencia que se utiliza un carro limpia fachada que recorre el exterior de los edificios
- Lustrado de superficies de trabajo. Aplicación de productos para a lustrar muebles de madera o para la limpieza de superficies sintéticas o metálicas

de muebles. Se utiliza lustra muebles o algún producto multiuso, de acuerdo a la materiabilidad de la superficie y se aplica con paño suave sobre la superficie.

- Mopeo en seco de pisos duros. Proceso mediante el cual se retira el polvo y material particulado de los pisos, es una actividad de mantención rutinaria aplicada a espacios públicos o de mucha circulación. Se utilizan mopas secas anchas y agentes químicos retenedores de polvo.
- Mopeo húmedo de pisos duros. Limpieza de pavimentos duros mediante el uso de mopa húmeda aplicada con soluciones de productos químicos líquidos especiales para cada piso. Se utilizan mopas húmedas y carros portamopas.
- Orden de mobiliario. Tarea que implica dejar el mobiliario en los lugares definidos para estos y en forma armónica al diseño del espacio y el entorno.
- Recarga de dispensadores. Actividad que tiene por finalidad mantener los dispensadores de jabón líquido con productos para el cual fue diseñado.
- Reposición de papel higiénico: Actividad que permite proveer de papel higiénico en los baños
- Retirar basuras. Retiro de material de desecho desde papeleros, ceniceros, escritorios, muebles, pisos, repisas. Se entiende por desecho todo elemento que carece de utilidad posterior, los cuales son acumulados en contenedores para su posterior traslado al centro de acopio. Esta acción es aplicada mediante barrido, aspirado o mopeado.
- Sanitización, procedimiento por el cual se tiende a controlar y/o eliminar microorganismos como; bacterias, hongos, levaduras y virus, que pudieren estar contaminando servicios higiénicos, baños, duchas; vestidores, camarines; policlínicos, enfermerías; consultas clínicas, odontológicas y veterinarias; saunas, baños turcos, gimnasios y, en todos aquellos lugares expuestos a este tipo de contaminación.

#### **7.6.4 Traslado de Basuras.** Transporte de contenedor de basuras a las zonas de acopio más próximas. Los contenedores de basuras deben ser limpiados después de desocupar su contenido. Descripción del funcionamiento operativo

- Para realizar adecuadamente las diferentes actividades de Aseo, el personal se organizará en diferentes grupos de cuadrillas complementarias, las cuales desarrollarán el programa de Aseo mensual y el Aseo de mantenimiento superficial de las diferentes dependencias.
- En particular, algunas cuadrillas contarán con un programa de Aseo mensual y realizará Aseos terminales (profundos), en las tardes o los días viernes, sábados y eventualmente los domingos, que incluirán el lavado y encerado de pisos, desmanche de muros, limpieza de zócalos, vidrios, etc. Con ello se permitirá optimizar tiempo y funciones de las demás cuadrillas.
- La actividad se desarrollará bajo la supervisión permanente del Supervisor General de Aseo, y de Supervisores de Aseo, quienes contarán con un equipo de Jefes de Grupo para cada una de los edificios y áreas de trabajo

del Centro de Justicia de Santiago. En conjunto, ellos programarán semanalmente las diferentes actividades a desarrollar.

- Diariamente, antes del inicio de cada servicio, se reunirán los Supervisores de manera de organizar las actividades del día. A media jornada coordinarán con el Supervisor General de Aseo e informarán del desarrollo de las actividades. Al finalizar la jornada, revisarán los resultados obtenidos, completarán los informes y reportes necesarios, tomarán las medidas correctivas a aplicar en aquellos casos lo requieran y revisarán las actividades del día siguiente, de manera de preparar o mejorar su plan de trabajo.
- El Supervisor General de Aseo mantendrá estrecho contacto con la Administración del Centro de Justicia de Santiago, para informar de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del servicio entregado.
- Cada Supervisor de Aseo o Jefe de Grupo Aseo, dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas correctivas en forma inmediata.
- Al comienzo de la jornada y con una frecuencia mínima de 2 veces a la semana, reunirá a todo su personal para entregar charlas de Prevención de Riesgos, informar del cumplimiento del programa, hacer inspecciones planificadas y dar cumplimiento a las diferentes actividades del Programa de Prevención de Riesgos.
- También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad, y de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.
- El personal operativo, desarrollará las actividades propias de su trabajo, de acuerdo a los estándares de servicios del Operador. Contarán para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estarán provistos de uniformes y equipamiento de seguridad adecuado para su trabajo.
- Se tendrá especial cuidado en la presentación personal de cada trabajador y en sus actitudes frente al trabajo, de manera de mantener un proceso de evaluación y perfeccionamiento permanente, para poder contar con un equipo de trabajo de mejor calificación para el contrato.

### **7.6.5 Horarios de prestación de los servicios**

Los horarios de prestación de los servicios de aseo y sanitización, se distribuirán de acuerdo al siguiente criterio:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios institucionales ni los flujos de público y personal, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes
- Actividades que interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Institucionales se efectuarán preferentemente después de las 21 horas.
- Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

Esta distribución de turnos de trabajo está dada por la naturaleza de las actividades de Aseo y Sanitización que hay que realizar. Los Aseos profundos y actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, se realizarán fuera del horario de funcionamiento del mismo. Las actividades repaso y mantenimiento de áreas públicas, serán realizadas durante el horario de atención del público y funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago

#### 7.6.6 Plan de contingencias

##### **Servicio de Aseo**

El Operador atenderá requerimientos de servicios de Aseo no programados, en horarios hábiles cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia, a solicitud de personal designado por el Centro de Justicia de Santiago, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2 de este RSO.

##### **Servicio de Sanitización**

En la eventualidad que aparezcan focos de infección, de insectos, ratas o similares, el Operador realizará un trabajo de Sanitización y control de plagas, de acuerdo a la naturaleza del foco infeccioso, en el transcurso de las 24 horas de haber tomado conocimiento de la situación.

#### 7.6.7 Equipamiento para la entrega del servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el servicio de Aseo y Sanitización. A manera referencial se ha determinado que para la Operación plena del Centro de Justicia de Santiago, se requiere el equipamiento que se detalla en el cuadro siguiente.

<b>Equipamiento de Operaciones</b>	<b>7.6.7.1.1.</b>	<b>7.6.7.1.1.</b>
------------------------------------	-------------------	-------------------

Abrillantadora 17" Fase I	Ud	17
Aspiradora Polvo-Agua Fase I	Ud	16
Carro conserje continental Fase I	Ud	17
Carro porta mopa Fase I	Ud	17
Vacuolavadora Fase I	Ud	1
Lavadora Alfombra-Abrillantadora Fase I y II	Ud	1
Abrillantadora 17" Fase II	Ud	21
Aspiradora Polvo-Agua Fase II	Ud	21
Carro conserje continental Fase II	Ud	21
Carro porta mopa Fase II	Ud	21
Vacuolavadora Fase II	Ud	1
Barredora Hombre Caminando Fase II	Ud	1
Barredora Hombre a Bordo Fase II	Ud	1

De acuerdo a nuestras Políticas de Calidad y prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de Aseo y Sanitización del Centro de Justicia de Santiago.

#### 7.6.8 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantención anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

#### 7.6.9 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de aseo y sanitización, en horario de trabajo
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del servicio
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

#### **7.6.10 Responsabilidades en la ejecución del servicio**

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

##### **Supervisor General de Aseo**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Supervisores de Aseo, Jefes de Grupo, Bodeguero Aseo, Chofer.

El Supervisor General de Aseo planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de Aseo y sanitización y mantenimiento de áreas verdes. Debe asegurar la entrega de un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

##### **Supervisor de Aseo**

Subordinación : Supervisor General de Aseo

Supervisión : Jefe de Grupo, Auxiliares Aseo, Limpiadores de Vidrio en altura, Chofer.

El Supervisor de Aseo se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de aseo eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo.

##### **Jefe Grupo Aseo**

Subordinación : Supervisor General de Aseo, Supervisor Aseo

Supervisión : Limpiadores de Vidrio en altura ,Auxiliares Aseo

El Jefe de Grupo de Aseo supervisa el trabajo realizado por los auxiliares de aseo, controlando que éstos realicen las labores programadas cumpliendo con los estándares de orden y aseo y con las normas y procedimientos de higiene y

seguridad establecidos por el Operador. Adicionalmente, debe proporcionar todos los materiales necesarios para que su equipo realice su trabajo adecuadamente, debiendo participar directamente de la operación, colaborando con los auxiliares de aseo en la realización del trabajo programado.

## **7.7 Servicio de seguridad y vigilancia**

### **7.7.1 Aspectos generales del servicio**

Las actividades del servicio de seguridad y vigilancia se insertarán en el Funcionamiento Operativo del Centro de Justicia.

Los horarios de trabajo para las actividades de seguridad y vigilancia, para cada escenario de funcionamiento, se coordinarán con el Inspector Fiscal, en función de los horarios definidos en este Reglamento de Servicio de la Obra.

El dispositivo de seguridad y vigilancia incluirá la el personal de vigilancia y la vigilancia electrónica. Las actividades de Seguridad y vigilancia se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 9 del presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del CJS. Para ello, el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal de operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o, en los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

### **7.7.2 Descripción del servicio**

#### **Descripción general**

El Servicio se ejecutará mediante un dispositivo de Seguridad y Vigilancia integrado y adaptado al esquema de funcionamiento operativo del CJS, funcionamiento en el cual se identifican los escenarios de actividad que se indican:

- a) Funcionamiento del CJS durante el horario laboral normal de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs. Se caracteriza por la presencia de personal de las instituciones y de visitantes, además del personal de Gendarmería e Imputados en las zonas de conectividad. Este escenario es denominado “Laboral Normal”
- b) Funcionamiento de determinadas dependencias del CJS después del horario laboral o, en días sábados de 8:30 a 14 hrs.. Se caracteriza por la presencia de personal de algunas Instituciones, laborando principalmente en dependencias de Fiscalías y Defensorías. Este escenario es denominado “Laboral parcial”
- c) Funcionamiento en horario nocturno y días festivos. Se caracteriza por la presencia solamente del personal que realiza servicios de mantenimiento, aseo y otros servicios. Este escenario es denominado “Nocturno y festivos”

El dispositivo de Seguridad y Vigilancia consta de los componentes operativos que se detallan:

- Componente de Vigilancia directa, mediante el empleo de Personal de Seguridad (guardias uniformados)
- Componente de Vigilancia Electrónica

Para cada puesto del dispositivo de Seguridad y Vigilancia existirán Instrucciones de Servicio Permanente (IS) y Procedimientos Operativos de Emergencia.

El equipamiento mediante el cual se comunicarán los guardias durante su jornada laboral, serán:

- Teléfonos internos instalados en los puestos de guardia
- Radios

### Descripción Funcional

A continuación se describe funcionalmente el alcance de los servicios, por escenario de funcionamiento:

Escenario	Componente	Funciones
Laboral Normal	Jefe Seguridad o reemplazante	Mantener actualizada una “Planilla Sintética de Situación de Seguridad” Concentrar y difundir las alertas y alarmas de seguridad Asegurar el enlace al interior del dispositivo de SV y de éste con otras autoridades del CJS Asegurar el enlace del dispositivo de SV con organismos externos (policía, ambulancias y bomberos)

	Vigilancia Directa	Vigilancia preventiva de actividades en áreas comunes de circulación y estadía de visitantes
		<b>Control de acceso de funcionarios a Fiscalía</b>
		<b>Control de acceso principal o de público de edificios Institucionales</b>
		Control de acceso a estacionamientos
		Aplicación de procedimientos de apoyo a la evacuación de personas
		Aplicación de procedimientos de manejo de incidentes
		Aplicación de procedimientos de manejo de accidentes
	Vigilancia Electrónica	Monitoreo remoto de zonas al interior de edificios institucionales
		Monitoreo remoto de puntos de acceso a edificios institucionales
		Cobertura de apoyo a guardias desplegados en diversos puntos del CJS y Supervisión remota de personal del Operador
		Registro de imágenes

<b>Escenario</b>	<b>Componente</b>	<b>Funciones</b>
Laboral Parcial	Jefe de Seguridad o reemplazante	Mantener actualizada una "Planilla Sintética de Situación de Seguridad" Concentrar y difundir las alertas y alarmas de seguridad Asegurar el enlace al interior del dispositivo de SV y de éste con otras autoridades del CJS Asegurar el enlace del dispositivo de SV con organismos externos (policía, ambulancias y bomberos)
	Vigilancia Directa	Asegurar que hayan salido los visitantes desde las dependencias al interior del CJS situadas en la zona interior del CJS
		Establecer si quedan funcionarios trabajando en las dependencias situadas en la zona interior del CJS
		Vigilancia preventiva de actividades en zona de

		acceso principal
		<b>Control de acceso de funcionarios a Fiscalía.</b>
		<b>Control de trabajadores del Operador a Edificios Institucionales.</b>
		<b>Control de acceso principal de edificios Institucionales</b>
		<b>Control de acceso a estacionamientos</b>
		Aplicación de procedimientos de apoyo a la evacuación de personas, en caso de emergencias que ocurran en este horario
		Aplicación de procedimientos de manejo de incidentes que ocurran en este horario
		Aplicación de procedimientos de manejo de accidentes
		El control de estado de instalaciones sensibles
	Vigilancia Electrónica	Monitoreo remoto de puntos de acceso e interiores de edificios
		Cobertura de apoyo a vigilantes desplegados en diversos accesos de edificios del CJS y Supervisión remota de personal del Operador
		Registro de imágenes

<b>Escenario</b>	<b>Componente</b>	<b>Funciones</b>
Nocturno y festivos	Jefe de seguridad o reemplazante	Mantener actualizada una "Planilla Sintética de Situación de Seguridad" Concentrar y difundir las alertas y alarmas de seguridad Asegurar el enlace al interior del dispositivo de SV y de éste con otras autoridades del CJS

		Asegurar el enlace del dispositivo de SV con organismos externos (policía, ambulancias y bomberos)
	Vigilancia Directa	<b>Control de trabajadores del Operador a Edificios Institucionales, para actividades de mantención o aseo en horario nocturno o festivo</b>
		Control de acceso de principal de Tribunales
		Control de acceso a estacionamientos
		Aplicación de procedimientos de manejo de incidentes que ocurran en este horario
		Aplicación de procedimientos de manejo de accidentes
		El control de estado de instalaciones sensibles
	Vigilancia Electrónica	Monitoreo remoto de puntos de acceso a edificios
		Cobertura de apoyo a vigilantes desplegados en diversos accesos de edificios del CJS y Supervisión remota de personal del Operador
		Registro de imágenes

### Requerimientos de horario de funcionamiento

El servicio de seguridad y Vigilancia deberá funcionar en forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año.

### Requerimientos generales de funcionamiento

- El Servicio de Seguridad y Vigilancia del Centro de Justicia de Santiago (CJS) deberá asegurar condiciones para el normal funcionamiento de las diferentes instituciones que utilizan sus dependencias, permitiendo un ambiente de trabajo eficiente y adecuado para una atención segura y expedita del público.
- El Servicio de Seguridad y Vigilancia (SV) deberá además cautelar la integridad física de las dependencias e instalaciones del CJS y, operar los sistemas de seguridad.
- Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales
- Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa legal aplicable a servicios de vigilancia privada
- Dar cumplimiento a lo establecido en la letra D) del numeral 2.7.2.4.3. de las Bases de Licitación, en cuanto a actividades que garanticen el nivel de servicio requerido, en cuanto a:

- Las características del servicio propuesto;
- Cantidad de supervisores;
- Periodicidad de sus controles;
- Tipos de informe de control de servicio;
- Tiempo de reacción ante emergencias;
- Horarios y organismos de apoyo existentes;
- Posibilidad de concurrencia de refuerzos en casos calificados por el Inspector Fiscal, avisados con la debida antelación;
- Descripción de las formas y vías de comunicación entre el guardia y su supervisor en actividades de rutina y en emergencias;
- Radiocomunicación entre guardias de distintos sectores del Centro de Justicia, con el jefe de seguridad o su reemplazante y comunicación telefónica con Carabineros de Chile al 133;

#### **Requerimiento en horarios de atención de público**

El horario de atención de público (visitantes), el cual incluye control de acceso y de flujos de público que accede al CJS se define en el párrafo 2.7.2.4.3. de las Bases de Licitación y considerando lo informado por las Instituciones Mandantes será el siguiente:

- De 08.00 a 16.00 hrs., de lunes a viernes, sábados de 9:00 a 12 hrs, para Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral
- De 08.30 a 18.30 hrs. de lunes a viernes y de 08.30 a 14.00 hrs. los días sábados, para Fiscalías.
- De 08:30 a 18:30 Hrs, de lunes a viernes, para las Defensorías.

#### **Requerimientos específicos de funcionamiento**

Estos requerimientos han sido definidos en el párrafo 2.7.2.4.3 de las Bases de Licitación y se detallan a continuación:

- Efectuar un estricto control de acceso de personas y vehículos, durante el día y la noche a los edificios.
- Vigilar permanente, a través de la observación visual, realizando rondas preventivas a diferentes horas, dejando las respectivas constancias en los registros que se hayan fijado, sin perjuicio de informar verbalmente en forma oportuna, a quién corresponda.
- Informar oportunamente, a quién corresponda, las debilidades y amenazas que se detecten en el interior y exterior de los edificios, producto de los cambios de dinámica diaria, a fin que sean subsanadas por los estamentos que correspondan y así minimizar los riesgos propios de cada lugar.

- Velar por el orden público y buenas costumbres al interior del recinto.
- Observar y detectar, en forma oportuna, principios de incendio por recalentamiento de materiales eléctricos, escapes de gas, entre otros, durante las rondas, e informar a quién corresponda.
- Administrar y operar la Vigilancia Electrónica, con la que contará el Centro de Justicia, de acuerdo al Proyecto Entregado por el MOP.
- Dar cumplimiento en su integridad al Manual e Instructivos de operaciones aprobados por el Inspector Fiscal para los servicios que deben prestar los guardias de seguridad en cada puesto de trabajo.
- La dotación para la entrega de este servicio se encuentra indicada en el numeral 5.3 Dotación de Personal, acápite Servicio de Seguridad y Vigilancia

Funcionalmente, estos requerimientos se formulan como sigue:

#### **Requerimientos de Seguridad**

- a) Acceso, circulación y permanencia de personas.

El SV deberá proveer cobertura para impedir el acceso de personas a recintos no autorizados o la permanencia de estas en determinadas zonas, fuera del horario autorizado. Deberá materializarse mediante puntos de control ubicados en accesos a edificios institucionales y accesos a estacionamientos, Asimismo, deberá impedir el desarrollo de actividades no autorizadas en áreas públicas del CJS, tales como comercio ambulante, promociones comerciales u otras.

- b) Registro de visitantes.

El Servicio SV deberá registrar e informar la identidad de los visitantes a áreas restringidas de edificios institucionales, su horario de ingreso y de salida.

- c) Aplicación de procedimientos de emergencia.

El Servicio SV deberá aplicar procedimientos específicos relacionados con evacuación de emergencia, activación de sistemas contra incendio, control de accidentes y control de accidentes.

#### **Requerimientos de vigilancia**

- a) Requerimientos de vigilancia directa y apoyo a la evacuación de personas

El Servicio SV deberá efectuar vigilancia preventiva de las áreas comunes del CJS orientada a verificar la presencia y actividad de personas, sean estos visitantes o trabajadores del Operador.

Además deberá proporcionar orientación para la evacuación de personas y apoyo al desplazamiento de discapacitados, en este tipo de eventos.

- b) Requerimientos de vigilancia electrónica

El Servicio de SV deberá operar los sistemas de vigilancia CCTV entregados con la obra, con la finalidad de efectuar monitoreo remoto de imágenes, detectar anomalías y brindar cobertura de apoyo a los guardias desplegados en diversas zonas del recinto.

Además deberá registrar las imágenes monitoreadas y, particularmente aquellas correspondientes a eventos que alteren la normalidad del CJS.

### **Requerimientos de apoyo al CJS para el control de situaciones de emergencia**

El Servicio de SV deberá contar con Planes de Emergencia cuyos aspectos esenciales deben estar informados y coordinados con la Inspección Fiscal y autoridades del CJS y cuyos aspectos pertinentes deben ser difundidos a todas las personas que trabajan en el Centro. Entre estos aspectos pertinentes se indica la difusión de instrucciones y recomendaciones para evacuación de dependencias, por razones de seguridad o con ocasión de accidentes o hechos de la naturaleza.

### **Requerimientos de generación de información**

El Servicio de SV deberá generar informes para fines de gestión del Operador y para fines estadísticos de la Inspección Fiscal, los cuales contendrán información agregada o detallada relacionada con registro de visitantes, ocurrencia de eventos que alteren la normalidad y existencia de novedades en las dependencias e instalaciones de servicios.

## **7.7.3 Definiciones operativas**

### **Seguridad**

Función destinada a reforzar la envolvente de áreas sensibles, mediante el empleo de recursos humanos, recursos tecnológicos y procedimientos destinados a impedir que se vulnere las disposiciones establecidas para mantener la normalidad de las dependencias. Asimismo incluye, las funciones destinadas a controlar el desarrollo de eventos críticos preestablecidos. Entre otras comprende las funciones de control de acceso, extinción de incendios, etc.

### **Vigilancia**

Función preventiva destinada a detectar y prevenir la ocurrencia de hechos o eventos que pueden alterar la normalidad. Se puede efectuar de manera directa mediante la presencia física de personal uniformado o personal de civil, o, de manera remota mediante medios electrónicos de captación, transmisión y reproducción de imágenes.

### **Dispositivo de seguridad y vigilancia**

Integración de los medios y procedimientos, acorde a los requerimientos de seguridad y vigilancia que se derivan de cada escenario de funcionamiento del Centro de Justicia. Comprende una componente de supervisión, una componente de seguridad y vigilancia directa y una componente de vigilancia electrónica. Está destinado a coordinar las actividades y asegurar la cobertura a todos los puntos que determina el Estudio de Seguridad, asegurar las medidas de refuerzo y disponer de capacidad de reacción para casos de emergencia.

### **Evento Crítico**

Evento (debido a causas de la naturaleza o hechos intencionales o fortuitos), cuya ocurrencia, evolución o daño potencial puede poner en riesgo la normalidad de funcionamiento del Centro de Justicia, afectar la vida de las personas o producir grave daño a las dependencias e instalaciones.

### **Incidente**

Evento cuya ocurrencia genera o puede generar una alteración localizada de la normalidad, sin afectar el funcionamiento del Centro de justicia.

### **Lista de Verificación de Seguridad**

Denominación genérica de un documento elaborado por el Prevencionista de Riesgos del Operador en el cual, como resultado del Análisis de Riesgo de una actividad específica, se establecen todas las medidas de prevención necesarias para evitar accidentes. Los contenidos de las Listas de Verificación de Seguridad o LVSs se transcriben total o parcialmente como listas de chequeo, en los diferentes tipos de Instrucciones de Trabajo

### **Instrucciones de Servicio e Instrucciones de Trabajo**

Denominación genérica dada a un procedimiento detallado para efectuar una actividad. Tiene por finalidad especificar detalladamente, a nivel de actividad planificable, el detalle de las acciones que materializan un determinado procedimiento de trabajo. Puede incluir instrucciones directas para el responsable del trabajo, listas de chequeo para inspecciones, etc.

## **7.7.4 Descripción del funcionamiento operativo**

La metodología para estructurar el servicio se basa en el desarrollo de los siguientes aspectos:

### a) Estudio de seguridad del Centro de Justicia

Busca establecer las vulnerabilidades cuya materialización puede afectar la normalidad de funcionamiento y la seguridad de personas e instalaciones y las formas de prevenirlas o neutralizarlas. Se basa en el análisis integrado de los siguientes factores:

- Características espaciales de los recintos, ubicación relativa de edificios e instalaciones sensibles
- Disposición de los accesos y vías de circulación vehiculares y peatonales
- Materialidad de las barreras arquitectónicas y de tránsito
- Naturaleza de las actividades que realizan las instituciones del poder judicial y de los servicios que realiza el Operador, y los flujos que estos generan.
- Naturaleza de los diversos visitantes que concurren al CJS
- Ubicación y características de sistemas y equipos de seguridad electrónica que se proveerán con las obras.

b) Planes de Seguridad y Vigilancia

Tienen por finalidad estructurar la solución de seguridad recomendada por el estudio anterior. Es un conjunto de previsiones para estructurar los medios de análisis, los medios de supervisión y los recursos humanos y materiales del servicio de seguridad, en los diversos escenarios susceptibles de ocurrir en el CJS (funcionamiento normal, funcionamiento fuera de horario normal de servicio y situaciones de contingencia). Comprende lo siguiente:

- Plan de Protección Preventiva (Detalle en Anexo N°1)
- Procedimientos Operativos Especiales:
  - Evacuación del CJS (Detalle en Anexo N° 2)
  - Siniestros (Anexo N°3)
    - ✓ Incendio
    - ✓ Terremoto
    - ✓ Anegación
    - ✓ Corte prolongado de energía
    - ✓ Emanación de gases tóxicos
  - Hechos delictuales (Anexo N° 3)
    - ✓ Agresión a público y funcionarios
    - ✓ Robo o hurto de especies o documentos desde edificios
    - ✓ Robo por sorpresa a personas
    - ✓ Acción vandálica
    - ✓ Incidente penitenciario
    - ✓ Aviso de bomba o sabotaje

c) Análisis permanente de seguridad

Es un proceso continuo tendiente a monitorear que la solución de seguridad y vigilancia mantenga en el tiempo las capacidades de prevención y reacción

para lo cual fue diseñada. Implica la búsqueda continua de vulnerabilidades y amenazas y las recomendaciones para su neutralización, reajustando el diseño de seguridad y vigilancia o reforzando la capacitación y el entrenamiento del personal.

#### 7.7.5 Plan de contingencias

##### **Tipificación de situaciones de emergencia**

###### ***Tipos posibles de situaciones.***

- Siniestro
- Desastre
- Catástrofe

###### ***Tipo de situación más peligrosa.***

- Terremoto con incendio en el Centro de Justicia y rotura de la red de tuberías / estanques de agua.

###### ***Posibilidad más Probable***

- Incendio con corte de energía eléctrica

##### **Procedimiento Típico de reacción ante emergencias**

###### ***Alarma:***

En el caso de eventos catastróficos tales como atentado con explosivos o terremotos, la alarma se genera por el hecho mismo. En el caso de amagos de incendio en zonas cubiertas por el sistema de detección y extinción, la alarma se genera de manera automática. En otros casos será necesario difundir rápida y oportunamente la condición de alarma, comenzando por los usuarios más afectados o amenazados. Existirán casos en que la alarma es el resultado de una secuencia que comprende: detección de riesgo – evaluación - alarma particular – alarma general. La alarma particular afectará normalmente al dispositivo de seguridad y vigilancia. La alarma general puede afectar a un edificio o a todo el recinto. Existirán otros casos en que la condición de emergencia será detectada por los propios afectados o, de manera fortuita por cualquier persona. En estos casos cualquier trabajador y particularmente los integrantes del servicio de seguridad y vigilancia podrán solicitar cooperación a las personas cercanas para transmitir la alarma a todas las oficinas o sectores del CJS si fuese necesario. Cualquier integrante del dispositivo de seguridad reportará de inmediato la emergencia al Jefe de seguridad o su reemplazante, mediante comunicación radial.

***Dirección de la emergencia:***

a) Dirección espontánea

Cualquier integrante de la Administración o Usuario que se encuentre en el lugar al momento de producirse la emergencia, podrá asumir la dirección de ésta, sólo si se siente capacitado para hacerlo, de lo contrario deberá difundir la alarma lo más rápido posible hasta que alguna otra persona capacitada tome el control de la emergencia.

b) Reacción del personal de seguridad

Todo el personal de seguridad y vigilancia estará capacitado para adoptar las primeras medidas de control de una emergencia, incluyendo alarma a la central de seguridad y a sus supervisores inmediatos, vía radio. Asimismo, según el tipo de emergencia aplicará procedimientos de control preestablecidos que privilegiarán en orden de prioridad: la vida de las personas, la integridad de las instalaciones y, la mantención de la vigilancia en el sector amagado.

c) Dirección estructurada

La dirección estructurada de la emergencia se iniciará en el momento que tome conocimiento de ella el jefe de seguridad o quien lo reemplace. Esta dirección estructurada tendrá siempre dos componentes: El Director de la Emergencia y el Centro de Control de la Emergencia.

El director de la emergencia en horarios nocturnos y festivos será en orden sucesivo:

- Integrante del dispositivo de seguridad más cercano al lugar amagado o afectado
- El Jefe de Guardia Nocturna
- El Jefe de SV o el Supervisor de la agrupación de SV (el primero que concurra al recinto)

En horario laboral normal el director de la emergencia será sucesivamente:

- Integrante del dispositivo de seguridad más cercano al lugar amagado o afectado
- El Supervisor de la agrupación de SV
- El Jefe de SV

El Director de la emergencia adoptará en el lugar del hecho aquellas medidas que sean complementarias a las medidas preestablecidas para control de emergencia (llamado de refuerzos, concurrencia de primeros auxilios, instrucciones de evacuación, restricción de acceso a áreas determinadas). Las medidas complementarias corresponden a la evaluación que hace el director de la emergencia en terreno y tienen por finalidad mitigar o atenuar los inconvenientes o daños producidos por la emergencia.

El Centro de Control de la Emergencia estará constituido en la sala de vigilancia electrónica del edificio correspondiente. Esta componente tendrá la función de brindar apoyo operativo al Director de la Emergencia, cumpliendo misiones de enlace y aplicando medidas preestablecidas entre las que se indica, dependiendo de la emergencia, las siguientes:

- Monitoreo y grabación del evento, para fines de investigación
- Llamados a ambulancias policías o bomberos, según las necesidades y circunstancias
- Aviso a Gendarmería de Chile, Institución responsable del desplazamiento de Internos Imputados
- Comunicación a autoridades según prioridad de enlace
- Llamado a personal para concurrencia al recinto, según Plan de Llamado
- Disposición de medidas de restricción de acceso
- Instrucciones al dispositivo de seguridad para apoyo a la emergencia
- Instrucciones a los supervisores y personal de otros servicios, particularmente mantención y aseo, para colaborar en el control de la emergencia
- Apoyo al dispositivo de seguridad para mantener las coberturas de seguridad y vigilancia en sectores no afectados por la emergencia

### **Refuerzos y Apoyo Técnico**

Con la finalidad de estructurar medios de refuerzo para el control de la emergencia, se procederá como sigue:

#### a) En horario nocturno

El personal de guardia en edificios Institucionales dispondrá la evacuación de personal que se encuentre laborando (incluyendo personal de mantención y aseo), a la zona de seguridad dispuesta para este efecto. El 50% de este personal, según instrucciones impartidas al inicio del turno, se pondrá a disposición del jefe de Guardia, para el control de la emergencia.

#### b) En horario diurno

El encargado de mantención de sistemas electrónicos de seguridad reforzará la operación de la sala I de vigilancia electrónica del edificio correspondiente.

El personal de mantención de instalaciones cumplirá las siguientes funciones:

- Asegurar el funcionamiento de redes de extinción de incendios
- Rescate de personas
- Apoyo técnico al director de la emergencia

El personal de mantención general apoyará al personal del servicio de vigilancia en la evacuación de personas, particularmente menores y discapacitados y, a continuación, se pondrá a disposición del director de la emergencia

El servicio de primeros auxilios constituirá un puesto de atención sanitaria en terreno, para apoyo de resucitación, inmovilización, estabilización y apoyo a la evacuación médica.

Las guardias de los edificios institucionales mantendrán su puesto hasta que lo disponga el Jefe de Seguridad o quién lo reemplace.

c) Concurrencia de personal y medios de otros organismos

A la llegada de Policía o Bomberos se debe recibir a la autoridad a cargo, ponerse a su disposición con todo el personal que ha actuado hasta ese momento, asesorarlo y guiarlo por el CJS según sus requerimientos.

Sólo si la autoridad del organismo o institución de emergencia competente lo solicita, colaborar directamente en el control de la emergencia, de lo contrario, atender a los afectados o evacuados.

Especial cuidado se tendrá en el caso de accidentes o incidentes delictuales con resultado de pérdida de vidas, por lo cual se aislará el sitio del suceso a fin de no alterarlo.

### **Medidas de control posteriores a la emergencia**

Con el personal ya evacuado o reunido en la Zona de Seguridad, se deben adoptar las siguientes medidas:

a) Velar por que los heridos sean rápidamente trasladados a los centros de atención hospitalaria más idóneos y próximos al recinto, previa evaluación de personal paramédico del Servicio de Primeros Auxilios u otro de apoyo que se haya hecho presente, sólo si es posible conforme a la naturaleza de sus lesiones y de acuerdo a lo solicitado por el mismo afectado si está capacitado para hacerlo, o conforme a lo coordinado previamente con sus jefes directos o familiares.

b) Con respecto a posibles fallecidos al interior del recinto, se dará cumplimiento a lo dispuesto por la ley (concurrencia de la autoridad policial y judicial correspondiente), cuidando de no alterar el sitio del suceso, para lo cual se deberá restringir al máximo el ingreso de personas al sector, procediendo a su aislamiento y vigilancia, idealmente con personal de Guardias del Servicio de Seguridad. Se deberá además, disponer de una persona idónea para comunicar la desgracia a los familiares más cercanos de la víctima en el caso que ésta fuera funcionario del CJS.

c) Reforzar el siguiente turno de vigilancia

d) Decretar el término de la Emergencia: Quien se desempeñe como Director de la Emergencia, podrá decretar el término de ésta siempre y cuando la situación haya sido debidamente controlada y no exista riesgo alguno para la integridad de las personas y previa consulta a la autoridad del organismo o institución a cargo del procedimiento. Este término debe entenderse como término operativo de la emergencia, ya que la calificación de condición apta para el retorno a la normalidad solo puede ser efectuada por autoridades específicas, según el tipo de emergencia.

e) Efectuar el registro y control de daño de instalaciones, elaboración de informes, toma de declaraciones, entrega de grabaciones del evento, restitución de servicios básicos. Las reparaciones y aseos especiales serán coordinados por la Gerencia de Contrato.

#### **Manejo comunicacional de la emergencia**

El Gerente General de la concesionaria o su representante tendrá la obligación de proporcionar al Inspector Fiscal todos los antecedentes relacionados con la emergencia que obren un su conocimiento. En ningún caso personal del operador podrá efectuar declaraciones o entregar informaciones a los medios de comunicación.

#### **7.7.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio**

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de seguridad anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

#### **7.7.7 Índices de gestión**

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del servicio
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

#### 7.7.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

##### **Jefe de Seguridad y Vigilancia y Afines**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Supervisor agrupación de seguridad y vigilancia, ,  
Encargado Servicio Administración Informaciones  
Generales, Encargado Servicio de Primeros Auxilios

El Jefe de Seguridad y Vigilancia planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de Seguridad y Vigilancia y Afines. Debe asegurar la entrega de servicios de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas asegurando la normalidad de funcionamiento y la integridad de las personas e instalaciones del CJS. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

##### **Supervisor agrupación de seguridad y vigilancia**

Subordinación : Jefe de Seguridad y Vigilancia

Supervisión: Jefe de Guardia  
Todos los vigilantes en cuanto a desempeño operativo

El Supervisor de Agrupación de Seguridad y Vigilancia se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio Vigilancia y Seguridad eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo y de la seguridad, revisando vulnerabilidades y deficiencias en el servicio de seguridad y vigilancia. Continuamente en contacto con la Central

## **Jefes de Guardia**

Subordinación : Supervisor de agrupación de Seguridad y Vigilancia  
Jefe de Seguridad y Vigilancia

Supervisión : Operadores de las centrales de seguridad  
electrónica, Guardias en edificios institucionales,

El Jefe de Guardia se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de Vigilancia y Seguridad eficiente en las instalaciones del CJS en horario nocturno. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo de la seguridad.

## **7.8 Servicio de administración de informaciones generales**

### **7.8.1 Aspectos generales del servicio**

Las actividades del servicio se insertarán en el Funcionamiento Operativo del Centro de Justicia.

Los horarios de trabajo para las actividades de Informaciones Generales, se coordinarán con el Inspector Fiscal, en función de los horarios definidos en este Reglamento de Servicio de Obra.

sála del Servicio de Informaciones Generales, tendrá un horario de funcionamiento de lunes a viernes, desde las 08.30 a las 18.30 horas. y sábados de 9:00 a 14:00 Hrs

Las actividades de atención se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 9 del presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

Para la orientación espacial de los usuarios, se contará con un plano general de las instalaciones del CJS, el cual se dispondrá en un panel para vista de los usuarios que realicen las consultas.

## 7.8.2 Descripción del servicio

### ***Descripción general***

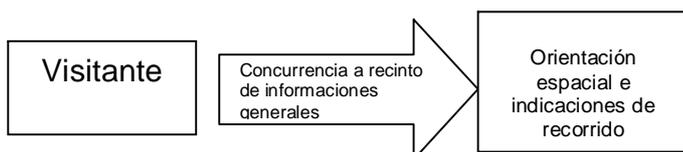
El Servicio se ejecutará mediante la modalidad atención directa a público en el recinto de Informaciones Generales.

El servicio estará disponible de lunes a viernes, en el horario normal de funcionamiento del CJS.

La actividad del servicio se enmarcará en funciones de orientación espacial a los visitantes.

### ***Descripción Funcional***

Funcionalmente la atención se realiza como sigue:



No Obstante lo anterior y según numerales 2.7.2.4.4 y 1.10.3 punto 6 de las BALI la sociedad concesionaria podrá ofrecer información adicional de las instituciones y sus procedimientos en especial el servicio de Información Informático de Consulta de Causas y despliegue de las audiencias a los usuarios del sistema a través de la suscripción de autorizaciones debidamente establecidas con las instituciones involucradas en el Centro de Justicia de Santiago. (\*)

### ***Requerimientos generales de funcionamiento***

- Administrar recinto de informaciones generales.
- Brindar orientación espacial e información básica a visitantes que concurran al CJS.
- Garantizar la calidad del servicio de atención a público

### 7.8.3 Definiciones operativas

#### ***Orientación espacial***

Indicación de ubicación física de edificios y dependencias de Instituciones tomando como punto de referencia el recinto de Informaciones generales

#### ***Información sobre horario de atención***

Información que se brinda al público y que tiene relación con los horarios de atención de público de cada institución, El personal asignado al servicio se distribuirá en turnos que cubran el horario normal de atención del público. Estos se regularán de acuerdo a las cargas de trabajo, dando prioridad en los horarios de mayor concurrencia de público.

### 7.8.4 Descripción del funcionamiento operativo

La metodología para estructurar el servicio se basa en el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Tipificación Espacial del recinto y sus vías de circulación
- Horarios de funcionamiento

NOTA: (\*) En el evento que sea aprobado por la Inspección Fiscal el presupuesto de estos servicios.

- Protocolo de derivación

<b>Solicitud de Información</b>	<b>Acción</b>
Localización tribunal	Orientación espacial
Localización de causa	Derivación a Fiscalía o Defensoría
Audiencias	Derivación a zona despliegue audiencias
Información de Entidades y Otros	Entrega de Folletos
Reforma Procesal Penal	Entrega Folletos
	Derivación a Institución correspondiente
Tramites Varios	Derivación al Tribunal Respectivo

- Instrucción de Servicio Permanente para atención de quienes concurren al CJS
- Procedimientos Operativos de Emergencia (POEs) que contemplan la participación del personal de informaciones generales
- Análisis de calidad del servicio, proceso continuo tendiente a monitorear que la oportunidad y calidad de la atención brindada por el servicio

#### 7.8.5 Plan de contingencias

En caso de emergencia el personal del servicio de Informaciones Generales efectuará las actividades indicadas para estos casos, poniéndose a disposición del Director de la Emergencia, en la forma indicada en el reglamento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

#### 7.8.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantención anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### 7.8.7 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

### 7.8.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

#### **Jefe del Servicio de Seguridad y Vigilancia y Afines**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Encargado Servicio de Informaciones Generales

El Supervisor General del Servicio de Seguridad y Vigilancia planifica, organiza, dirige, supervisa y controla el Servicio de Informaciones Generales. Debe asegurar la entrega del servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas asegurando la normalidad de funcionamiento. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

#### **Encargado del recinto de Informaciones Generales**

Subordinación : Jefe de seguridad y Vigilancia

Supervisión : Personal del Servicio de Informaciones Generales

El Encargado del Recinto de Informaciones generales se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo y de la activación procedimientos de emergencia al detectarse situaciones anormales o sospechosas

## **7.9 Servicio de primeros auxilios**

### **7.9.1 Aspectos generales del servicio**

Las actividades del servicio se insertarán en el Funcionamiento Operativo del Centro de Justicia. El servicio de primeros auxilios, tendrá un horario de funcionamiento de lunes a Viernes, desde las 07.30 a las 19.30 horas y sábados de 08:00 a las 15:00 horas.

El servicio dispondrá de un paramédico y de una enfermera simultáneamente.

El dispositivo de primeros auxilios incluirá una sala de atención y el equipamiento para desplegar un puesto de primeros auxilios en terreno.

Las actividades de atención se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 9 del presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del CJS. Para ello, el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que permitan que el personal de operador pueda, en caso de emergencias sanitarias, acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 6.3 o, en los casos de emergencias que tipifique el Inspector Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

### **7.9.2 Descripción del servicio**

#### ***Descripción general***

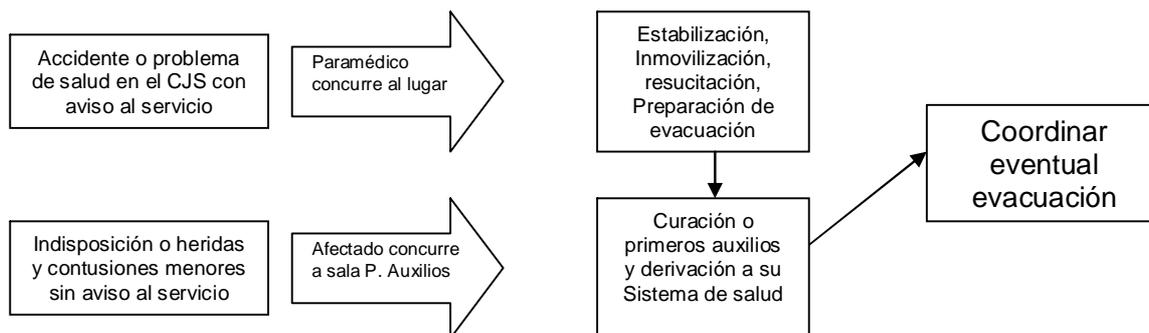
El Servicio se ejecutará mediante la modalidad atención en sala de primeros auxilios y la modalidad de asistencia en terreno.

El servicio estará disponible de lunes a sábado, en el horario normal de funcionamiento del CJS.

La actividad del servicio se enmarcará típicamente en situaciones de contingencia tales como accidentes o problemas médicos que afecten a los trabajadores y funcionarios y que requieran atención de primeros auxilios.

### **Descripción Funcional**

Funcionalmente la atención se realiza como sigue:



### **Requerimientos generales de funcionamiento**

- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, higiene y Sanitización, la sala de primeros auxilios.
- Mantener una dotación consistente de una enfermera y un paramédico.
- Proteger a la víctima de accidentes, señalar el lugar y, solo en caso de existir peligro para el accidentado, éste deberá ser trasladado manteniendo recto el eje cabeza-cuello-tronco.
- Socorrer y prestar todas aquellas medidas o actuaciones que realiza el auxiliador, en el mismo lugar donde ha ocurrido el accidente, hasta la llegada de personal especializado, con la finalidad de reducir los efectos de lesiones y estabilizar el estado del accidentado.
- Coordinar el aviso con un centro asistencial, en caso de ser necesario el traslado de una persona, indicando:
  - Cantidad y estado aparente de heridos y lesionados;
  - Factores que puedan agravar el accidente;
- Dar cumplimiento a la reglamentación sanitaria y normas técnicas vigentes.

### **Requerimiento en horarios de atención de público**

El horario de atención se indica a continuación:

- De 07.30 a 19.30 hrs, de lunes a viernes
- De 08.00 a 15.00 hrs sábados

### **Requerimientos específicos de funcionamiento**

#### ***Requerimientos de Primeros Auxilios***

Estos requerimientos han sido definidos en el numeral 2.7.2.4.5. de las Bases de Licitación y se detallan a continuación:

- Contar con una sala de primeros auxilios que cumpla los siguientes requisitos:
  - Delimitación de área limpia y sucia
  - Área para lavado, preparación y esterilización de equipo
  - Lavadero de doble fondo, con agua fría y caliente
  - Mueble adosado al lavadero que permita el lavado, preparación y almacenaje del material
  - Luces de emergencia
  - Mesa para instrumental y lámpara auxiliar
  - Sistema de eliminación de materiales contaminados, cortopunzantes y productos químicos, de acuerdo a normas vigentes.
- Contar con el equipamiento mínimo que se indica:
  - Escritorio con silla
  - Camilla de examen con cubierta lavable
  - Piso giratorio
  - Escabel
  - Mesa Killian
  - Esterilizador
  - Receptáculo de basura con pedal
  - Equipo y material para curaciones
  - Esfingomanómetro
  - Fonendoscopio
  - Tabla espinal con correas
  - Camilla plegable
  - férulas neumáticas

- Ambú
- Collar cervical
- Dar cumplimiento en su integridad al Manual e Instructivos de operaciones aprobados por el Inspector Fiscal para los servicios que deben prestar los funcionarios del operador en cada puesto de trabajo.

### ***Requerimientos de apoyo a otros servicios***

El Servicio de Primeros Auxilios deberá cumplir las funciones de apoyo sanitario que se establecen en los procedimientos operativos de emergencia especificados en el servicio de Seguridad y Vigilancia.

## **7.9.3 Definiciones operativas**

### ***Primeros Auxilios***

Atención de urgencia que se brinda al accidentado o paciente con la finalidad de reducir los efectos de una lesión, herida o enfermedad, hasta que éste pueda recibir atención médica especializada o, hasta que exista seguridad que no existe riesgos para su salud.

### ***Puesto de Atención Sanitaria***

Lugar, fuera de la Sala de Primeros Auxilios, donde se despliegan medios humanos y materiales del servicio de Primeros Auxilios, para la atención de heridos, enfermos o lesionados, en el lugar del accidente o incidente.

## **7.9.4 Descripción del funcionamiento operativo**

### **Metodología utilizada para estructurar el servicio**

La metodología para estructurar el servicio se basa en el desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Tipificación de emergencias médicas que pueden darse en el recinto

Busca establecer las emergencias cuya materialización puede requerir la atención de primeros auxilios. Se basa en el análisis integrado de los siguientes factores:

- Insuficiencias de salud típicas en recintos públicos
- Accidentes personales típicos en recintos públicos
- Tipificación de emergencias sanitarias a raíz de eventos críticos

b) Previsiones de atención

Es un conjunto de previsiones para estructurar los medios y recursos del servicio, con la finalidad de disponer de una capacidad de respuesta oportuna y continua. Comprende lo siguiente:

- Instrucción de Servicio Permanente para atención a quienes concurren a la sala de primeros auxilios
- Procedimientos de Atención de Emergencia (PAEs) para accidentes o eventos críticos u, otras situaciones de contingencia. Se incluye procedimientos de coordinación con la asistencia pública, para la evacuación de afectados.

a) Análisis permanente de calidad del servicio

Es un proceso continuo tendiente a monitorear que la oportunidad y calidad de la atención brindada por el servicio.

#### 7.9.5 Plan de contingencias

En caso de emergencia el personal del servicio de Primeros Auxilios efectuará las actividades indicadas para estos casos, poniéndose a disposición del Director de la Emergencia, en la forma indicada en el reglamento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

#### 7.9.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

#### 7.9.7 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación

- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo
- Tiempo promedio de concurrencia en la entrega normal de los servicios
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del servicio de primeros auxilios
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

#### **7.9.8 Responsabilidades en la ejecución del servicio**

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recae en los siguientes funcionarios del Operador:

##### **Jefe de Seguridad y Vigilancia y Afines**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Encargado Servicio de Primeros Auxilios

El Jefe de Seguridad y Vigilancia planifica, organiza, dirige, supervisa y controla el Servicio de Primeros Auxilios. Debe asegurar la entrega del servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas asegurando la normalidad de funcionamiento. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

##### **Enfermera Encargada de la Sala de Primeros Auxilios**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Paramédico del Servicio de Primeros Auxilios

El Encargado del Recinto de Primeros Auxilios se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la mantención en perfecto estado de funcionamiento de los equipos y de higiene y Sanitización, las dependencias y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo y de efectuar los procedimientos de emergencia al detectarse personas con síntomas de peligro vital.

## **8 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

### **8.1 Servicio de estacionamiento público**

#### **8.1.1 Aspectos generales del servicio**

Las actividades del servicio se insertarán en el Funcionamiento Operativo del Centro de Justicia. De acuerdo a lo indicado en los numerales 1.10.4.1 y 2.7.2.5.1.

Los horarios de atención para el estacionamiento público serán los establecidos en este reglamento.

Las actividades de atención se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 9 del presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Operador y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios.

De igual forma el Operador podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio (TAG, tarjetas magnéticas, etc.).

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Operador, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el Centro de Justicia de Santiago.

El servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad del Centro de Justicia de Santiago.

Las tarifas se establecerán de acuerdo a las pautas indicadas en las Bases de Licitación del CJS, tarifas de estacionamientos públicos de la comuna de Santiago más un 10%, y estarán disponibles y a la vista de los usuarios del servicio.

El proyecto contará con toda la señalética exigida por las normas y reglamentos que exigen los servicios de estacionamiento público. Ellas serán parte del proyecto que el concesionario presentará al IF.

#### **8.1.2 Descripción del servicio**

##### ***Descripción general***

El Servicio se ejecutará mediante la modalidad tarifa por cada media hora o fracción de media hora.

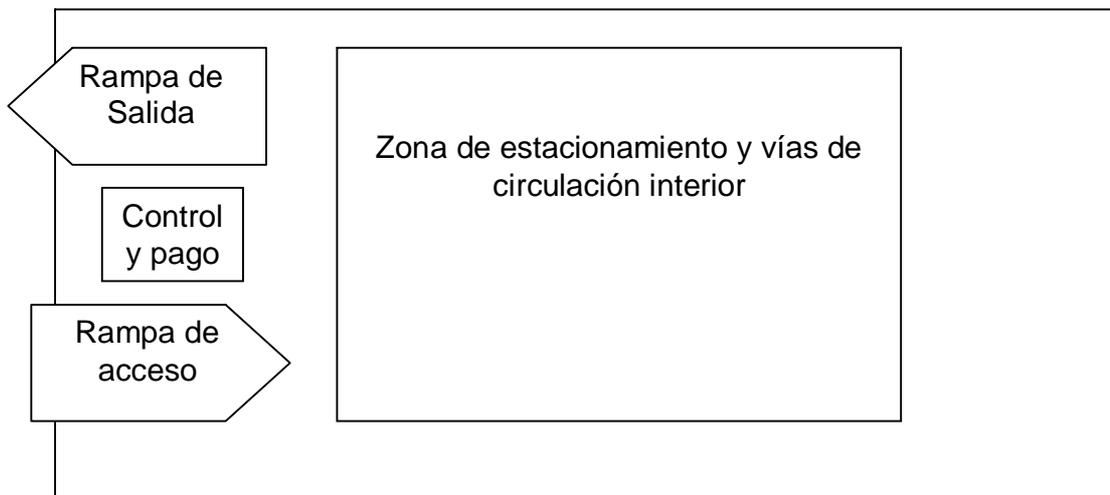
Se accederá al estacionamiento por una rampa de acceso que conducirá a una barrera automática de control, en la cual el usuario retirará el ticket de

estacionamiento, dirigiéndose a continuación a la zona de estacionamiento que se indicará según cupos disponibles.

A la salida, el usuario presentará el ticket de estacionamiento en la barrera de salida, cancelando el servicio y retirándose del recinto.

### ***Descripción Funcional***

Funcionalmente la atención se realiza como sigue:



### ***Requerimientos de horario de funcionamiento***

El servicio de Estacionamiento Público deberá funcionar de lunes a viernes, de 07.30 a 19.30 horas y sábados de 8:00 a 15:00 Horas

### ***Requerimientos generales de funcionamiento***

- Administrar recinto de estacionamiento público
- Disponer de información clara y visible sobre tarifas, mecanismo de cobro y horario de funcionamiento
- Efectuar vigilancia al interior del estacionamiento, para detectar condiciones anormales
- Garantizar la calidad del servicio de atención a público

### ***Requerimiento en horarios de atención de público***

El servicio atenderá en forma continua, de lunes a viernes, en horario de 08.30 a 18.30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 Horas

Para el caso de que el público se quede más allá de los horarios de atención indicados se elaborará un protocolo de operación para dichos casos (\*)

### 8.1.3 Definiciones operativas

#### ***Orientación espacial***

Indicación de ubicación física de edificios, tomando como punto de referencia la garita de acceso al estacionamiento público.

#### ***Información sobre horario de atención***

Información que se brinda al público y que tiene relación con los horarios de funcionamiento del estacionamiento público

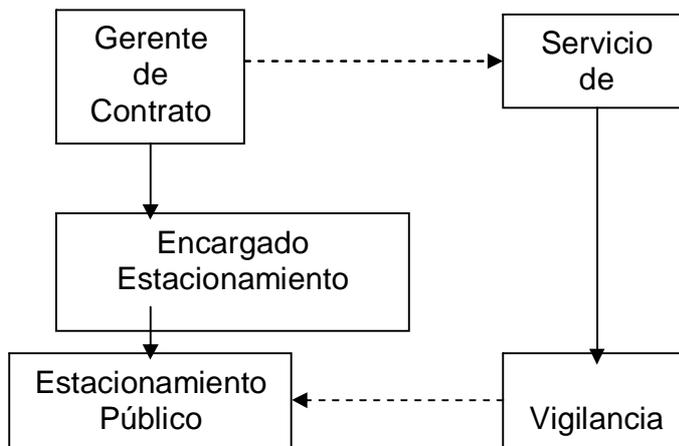
### 8.1.4 Descripción del funcionamiento operativo

La metodología para estructurar el servicio se basa en el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Tipificación Espacial del recinto y sus vías de circulación
- Horarios de funcionamiento
- Tipos de visitantes
- Condiciones operativas para funcionamiento de estacionamientos públicos (vías de evacuación, iluminación, protección contra incendios, etc)
- Instrucción de Servicio Permanente para atención del recinto de estacionamiento público
- Análisis de calidad del servicio, proceso continuo tendiente a monitorear que la oportunidad y calidad de la atención brindada por el servicio

El servicio de Estacionamiento Público se inserta es una actividad comercial que depende directamente de la Gerencia de Contrato y que recibe servidumbre del servicio de Seguridad y Vigilancia, para fines de vigilancia especificadas en las bases de licitación. Para el período de funcionamiento pleno (es decir, una vez construidas y en operación las Fases I y II del CJS), comprende:

NOTA (\*): Dicho protocolo deberá ser aprobado por la Inspección Fiscal



### 8.1.5 Plan de contingencias

En caso de emergencia el personal del servicio de Estacionamiento Público efectuará las actividades indicadas para estos casos, poniéndose a disposición del Director de la Emergencia, en la forma indicada en el reglamento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

### 8.1.6 Mecanismos de control en la entrega del servicio

Para el control de la entrega del servicio existirán los siguientes mecanismos:

- Planes de mantención anuales, aprobados por el IF
- Formulario de informe de cumplimiento de servicios al IF (Anexo 1.1.)
- Formulario de certificación de cumplimiento de servicio, suscrito por los usuarios del CJS o la persona de cada Institución habilitada para este efecto (Anexo 1.3.)
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Ordenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### 8.1.7 Índices de gestión

Para la medición del desempeño del servicio, el operador utilizará los siguientes indicadores de carácter interno:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el operador
- Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo

- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del servicio
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios
- Índice de satisfacción de empleados

### 8.1.8

### 8.1.9 Responsabilidades en la ejecución del servicio

#### **Encargado del servicio de Estacionamiento Público**

Dependencia: Gerente de Contrato

Responsabilidades:

- Responsable por asegurar la operación de las barreras automáticas y sistema de cobro de las tarifas de estacionamiento
- Brindar información a los usuarios sobre orientación espacial y horarios de funcionamiento
- Efectuar la recaudación, extender las boletas de servicio y reportar esta actividad a la gerencia de contrato
- Efectuar requerimientos de aseo y mantención, a la gerencia de contrato

#### **Vigilantes del Servicio de seguridad y vigilancia**

Dependencia:

Jefe de Seguridad y Vigilancia

Responsabilidades:

- Cumplir con las funciones de seguridad y vigilancia que se indique en la Instrucción de Servicio Permanente para vigilancia del área de estacionamiento público.
- Proporcionar a los usuarios la información que éstos requieran para fines de orientación
- Reportar a la central de seguridad cualquier situación sospechosa o anormal, que pueda afectar la seguridad del recinto

## **9 PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCIÓN**

### **9.1 Tabla integrada de actividades de servicio**

#### **9.1.1 Servicios de Mantenición**

Para estos servicios se presenta una tabla resumen, que se detalla a continuación y que referencia cada familia de actividad de mantención, al anexo N° 8 del RSO, que corresponde al Manual de Mantención

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	REFERENCIAS DE PROGRAMA		
	Numeral Bases de Licitación	Ubicación en Manual de Mantenimiento, Anexo N° 8	Observaciones
<b>SERVICIO DE MANTENCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>EDIFICIOS INSTITUCIONALES.</b>			
<b>Exterior de los edificios.</b>			
<b>Mantenimiento de cubiertas.</b>			
Limpieza de cubiertas metálicas, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Pintura, según indicaciones del fabricante.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación y sellado de juntas en las cubiertas metálicas, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación de los sellos asfálticos en las cubiertas de hormigón armado, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Limpieza y mantenimiento de canales y bajadas de aguas lluvias dos veces al año, antes de iniciar el otoño y antes de iniciar el invierno.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación, cada tres meses.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación y eliminación de óxidos en las estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año y pintura antióxido a toda la estructura metálica cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Pintura antióxido en la estructura metálica cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 1.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
<b>Mantenimiento de fachadas y muros.</b>			
Limpieza de muros, una vez al año, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 1.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Limpieza e inspección de ventanas, una vez al mes.	2.7.2.1.2, 1.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Pintura de muros, cada tres años en los meses de primavera o verano.	2.7.2.1.2, 1.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Verificación del estado de los revestimientos de muros pétreos, cerámicos, metálicos, y otros, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda.	2.7.2.1.2, 1.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Mantenimiento de ventanas, reparación de bisagras, cerraduras, reemplazo de planchas de policarbonato si corresponde, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda.	2.7.2.1.2, 1.A.2	Sección I, Cap. 8	Instrucción de servicio: Puertas Ventanas y Rejas
<b>Mantenimiento de Pisos exteriores.</b>			
Limpieza de baldosas, cerámicos, pastelones, adocetos, piedras y otros, en forma semanal y reposición de los elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 1.A.3	Sección I, Cap. 3	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
<b>Mantenimiento de Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares exteriores.</b>			
Verificación del estado de puertas, esclusas, cerraduras, bisagras y otros, una vez cada seis meses o cuando sea comunicado por el Inspector Fiscal y reparación o reemplazo de elementos deteriorados cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 1.A.4	Sección I, Cap. 4	Instrucción de servicio: Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares
Verificación del estado de las señalizaciones viales y peatonales y su reemplazo inmediato, si fuese solicitado por el Inspector Fiscal, ante cualquier deterioro.	2.7.2.1.2, 1.A.4	Sección I, Cap. 4	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
<b>Iluminación exterior.</b>			
Verificación del estado de los elementos metálicos y eliminación de óxidos con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año, y pintura total antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 1.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de iluminación Exterior
Comprobar el buen funcionamiento de las lámparas y su reemplazo al término de su vida útil según indicaciones del fabricante.	2.7.2.1.2, 1.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de iluminación Exterior
Reposición de luces cuando corresponda o según solicitud del Inspector Fiscal.	2.7.2.1.2, 1.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de iluminación Exterior
<b>Cierros perimetrales.</b>			
Cierro exterior: verificación del estado general, limpieza y pintura cada dos años de, al menos, muros y rejas.	2.7.2.1.2, 1.A.6	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
En caso de haber algún deterioro, éste deberá ser comunicado por el Inspector Fiscal quien determinará el tiempo para su reposición debiendo, en todo caso, el Concesionario tomar las medidas de seguridad pertinentes.	2.7.2.1.2, 1.A.6	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
<b>Instalaciones sanitarias exteriores.</b>			
<b>Agua potable.</b>			
Verificación estado de matriz cada doce meses y reparar si corresponde.	2.7.2.1.2, 1.A.7.1	Sección I, Cap. 10	Instrucción de servicio: Instalaciones exteriores de agua potable
Revisión y limpieza estanques de almacenamiento, reparación de filtraciones, verificación del estado de las escotillas de inspección cada doce meses.	2.7.2.1.2, 1.A.7.1	Sección I, Cap. 11	Instrucción de servicio: Instalaciones almacenamiento, impulsión y presurización de agua potable
Verificación del estado y funcionamiento, de todos los equipos considerados en el proyecto y una mantención periódica según instrucciones del fabricante.	2.7.2.1.2, 1.A.7.1	Sección I, Cap. 11	Instrucción de servicio: Instalaciones almacenamiento, impulsión y presurización de agua potable
<b>Alcantarillado.</b>			
Limpieza y mantenimiento de las cámaras colectoras, de inspección, trampas de grasa y pelo y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, una vez cada seis meses o ante emergencias requeridas.	2.7.2.1.2, 1.A.7.2	Sección I, Cap. 13	Instrucción de servicio: Instalaciones de acumulación e impulsión de aguas servidas
Limpieza y desobstrucción de las cañerías colectoras una vez cada seis meses, o ante emergencias requeridas.	2.7.2.1.2, 1.A.7.2	Sección I, Cap. 12	Instrucción de servicio: Instalaciones exteriores de alcantarillado

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	REFERENCIAS DE PROGRAMA		
	Numeral Bases de Licitación	Ubicación en Manual de Mantenimiento, Anexo N° 8	Observaciones
<b>Instalaciones eléctricas.</b>			
Se realizarán mantenencias periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.	2.7.2.1.2, 1.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.	2.7.2.1.2, 1.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario, las que deberán ser de igual calidad o superior, en un plazo de 24 horas máximo, a menos que el requerimiento sea necesario para el normal funcionamiento en cuyo caso, su plazo será menor.	2.7.2.1.2, 1.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.	2.7.2.1.2, 1.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.	2.7.2.1.2, 1.A.8	Sección I, Cap. 18	Instrucción de servicio: Grupos motores generadores
<b>Redes húmeda y seca.</b>			
Verificación del estado de ambas redes, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas que pudieran impedir su uso en caso de emergencia y su reparación o reposición cuando corresponda. Se incluyen los extintores de Polvo Químico Seco, verificación de presiones y caudales mínimos de acuerdo a lo establecido en las normas INN.	2.7.2.1.2, 1.A.9	Sección I, Cap. 15	Instrucción de servicio: Redes húmedas y secas
Prevención permanente y corrección cuando corresponda según lo indicado en plan de mantención de la Sociedad Concesionaria.	2.7.2.1.2, 1.A.9	Sección I, Cap. 15	Instrucción de servicio: Redes húmedas y secas
<b>Interior de Edificios.</b>			
<b>Cielos.</b>			
Mantención de cielos: losas de hormigón, metálicos, planchas de cartón yeso, madera o las señaladas en proyecto.	2.7.2.1.2, 1.B.1.	Sección I, Cap. 6	Instrucción de servicio: Cielos y revestimientos interiores de cubierta
Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 1.B.1.	Sección I, Cap. 6	Instrucción de servicio: Cielos y revestimientos interiores de cubierta
<b>Paramentos interiores.</b>			
Limpieza de muros, estucos y empastes, pintura de muros cada tres años.	2.7.2.1.2, 1.B.2.	Sección I, Cap. 7	Instrucción de servicio: Muros, tabiques y revestimientos interiores
Limpieza de revestimientos de muros (cerámicos, maderas, metálicos, otros) y reposición de elementos deteriorados o faltantes de inmediato.	2.7.2.1.2, 1.B.2.	Sección I, Cap. 7	Instrucción de servicio: Muros, tabiques y revestimientos interiores
Limpieza y mantenimiento de puertas, ventanas y tejas: reemplazo de elementos faltantes cuando corresponda, como guardapolvos, cornisas y otros según proyecto.	2.7.2.1.2, 1.B.2.	Sección I, Cap. 7	Instrucción de servicio: Muros, tabiques y revestimientos interiores
<b>Pisos.</b>			
Mantención y limpieza de baldosas, alfombras, cerámicos, etc. y su reparación o reposición de elementos faltantes cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 1.B.3.	Sección I, Cap.9	Instrucción de servicio: Pisos y pavimentos interiores
Cambio de alfombras cada cuatro años, debiendo mantener igual calidad o superior.	2.7.2.1.2, 1.B.3.	Sección I, Cap.9	Instrucción de servicio: Pisos y pavimentos interiores
<b>Instalaciones Interiores.</b>			
<b>Instalaciones Sanitarias</b>			
Mantenimiento y reparación de artefactos sanitarios, grifería	2.7.2.1.2, 1.B.4.1.	Sección I, Cap.14	Instrucción de servicio: Instalaciones sanitarias interiores
Mantención general, verificación de hermeticidad, y reparación de red de alcantarillado, prevención permanente y corrección cuando corresponda	2.7.2.1.2, 1.B.4.1.	Sección I, Cap.14	Instrucción de servicio: Instalaciones sanitarias interiores
<b>Instalaciones Eléctricas.</b>			
Se realizarán mantenencias periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.	2.7.2.1.2, 1.B.4.2.	Sección I, Cap.19	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas interiores
Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.	2.7.2.1.2, 1.B.4.2.	Sección I, Cap.19	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas interiores
La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario. Para ello el Licitante o grupo licitante, podrá contar con un stock, para dar rápida respuesta a la reposición de los artículos señalados.	2.7.2.1.2, 1.B.4.2.	Sección I, Cap.19	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas interiores
Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.	2.7.2.1.2, 1.B.4.2.	Sección I, Cap.19	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas interiores
Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.	2.7.2.1.2, 1.B.4.2.	Sección I, Cap. 18	Instrucción de servicio: Grupos motores generadores
<b>Instalaciones de Climatización.</b>			
Ver Mantención de Equipamiento Estándar			
Mantenimiento del sistema de climatización y aire acondicionado, en forma permanente, según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal	2.7.2.1.2, 1.B.4.3.	Sección II, Cap. 1	Instrucción de servicio: Sistemas de Climatización
Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación	2.7.2.1.2, 1.B.4.3.	Sección II, Cap. 1	Instrucción de servicio: Sistemas de Climatización

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	REFERENCIAS DE PROGRAMA		
	Numeral Bases de Licitación	Ubicación en Manual de Mantenimiento, Anexo N° 8	Observaciones
<b>Comunicaciones y CCTV.</b>	Ver Mantenimiento de Equipos y Sistemas de Seguridad		
Mantenimiento periódico Planta telefónica y de comunicaciones interiores según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.	2.7.2.1.2, 1.B.4.4.	Sección III, Cap. 1 al 7	Instrucciones de servicio para mantenimiento de sistemas de seguridad
Corrientes débiles (telefonía, intercomunicación, etc.)	2.7.2.1.2, 1.B.4.4.	Sección III, Cap. 1 al 7	Instrucciones de servicio para mantenimiento de sistemas de seguridad
Sistema de tecnovigilancia según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal.	2.7.2.1.2, 1.B.4.4.	Sección III, Cap. 1 al 7	Instrucciones de servicio para mantenimiento de sistemas de seguridad
<b>Estacionamientos.</b>			
<b>Limpieza diaria en zona de estacionamientos.</b>	2.7.2.1.2, 1.C.	Numeral 9.2.3. RSO	Procedimiento de aseo y sanitización
Se deberá mantener debidamente demarcada las áreas de estacionamientos, con números o códigos de identificación.	2.7.2.1.2, 1.C.	Sección I, Cap. 3	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
Se deberá mantener en buen estado la señalización al interior de los estacionamientos.	2.7.2.1.2, 1.C.	Sección I, Cap. 3	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
<b>ZONA DE SEGURIDAD Y TRANSFERENCIA</b>			
<b>Muro de seguridad</b>			
Revisión general, comprobando que no existan grietas, protuberancias o elementos que permitan escalarlo, una vez cada tres meses.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Revisión del estado de la concertina, en el caso que la hubiere, y comprobar que esté firmemente amarrada al muro.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Revisión general de las pasarelas, examinar anclajes de éstas al muro, revisión de partes soldadas, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Gantías de vigilancia: revisión general, reemplazo de policarbonato cuando corresponda, revisión de bisagras y pestillos cada seis meses.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Revisión del funcionamiento de puertas y portones en esclusa. Limpieza y pintura antióxido cada cuatro años, y pintura de recubrimiento cada dos años.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Verificación y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido, una vez al año y pintura total antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
En caso de encontrar deterioros en alguno de los elementos indicados en los puntos anteriores, deberá procederse a la reparación y/o reemplazo de ellos.	2.7.2.1.2, 2.A.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
<b>Rejas</b>			
Revisión general de las mallas, reparar roturas o cortes de los alambres de éstas, tensión de las mallas, revisar estado de las amarras de las mallas y de la concertina una vez al mes, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 2.B.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Revisión de estructuras y postes metálicos: revisar las fijaciones de las mallas una vez al mes, buscar y eliminar óxido una vez al año, pintura antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 2.B.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Se incluye puertas y portones.	2.7.2.1.2, 2.B.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
En caso de encontrar deterioros en alguno de los elementos indicados en los puntos anteriores, deberá procederse a la reparación y/o reemplazo de ellos.	2.7.2.1.2, 2.B.	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
<b>Pavimentos</b>			
Verificación del estado de los pavimentos y su reparación cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 2.C.	Sección I, Cap. 3	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
<b>Sistema de Tecnoprevención</b>	Ver Mantenimiento de Equipos y Sistemas de Seguridad		
Verificación del correcto funcionamiento, mantenimiento y limpieza de los elementos constitutivos del sistema, reparación de aquellos deteriorados y reposición de aquellos que hayan cumplido su vida útil, de acuerdo a las instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Inspector Fiscal. Esto debe ser realizado en forma permanente según el plan de mantenimiento presentado por el Concesionario.	2.7.2.1.2, 2.D.	Sección III, Cap. 1 al 7	Instrucciones de servicio para mantenimiento de sistemas de seguridad
<b>ZONA DEL CONCESIONARIO</b>			
<b>Exterior de los edificios.</b>			
<b>Mantenimiento de cubiertas.</b>			
<b>Limpieza de cubiertas metálicas, cada doce meses.</b>	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
<b>Pintura, según indicaciones del fabricante.</b>	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación y sellado de juntas en las cubiertas metálicas, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación de los sellos asfálticos en las cubiertas de hormigón armado, cada doce meses.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Limpieza y mantenimiento de canales y bajadas de aguas lluvias dos veces al año, antes de iniciar el otoño y antes de iniciar el invierno.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación, cada tres meses.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Verificación y eliminación de óxidos en las estructuras metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año y pintura antióxido a toda la estructura metálica cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
Pintura antióxido en la estructura metálica cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 3.A.1	Sección I, Cap. 1	Instrucción de servicio: cubierta y Elementos de techumbres
<b>Mantenimiento de fachadas y muros.</b>			
<b>Limpieza de muros, una vez al año, cada doce meses.</b>	2.7.2.1.2, 3.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
<b>Limpieza e inspección de ventanas, una vez al mes.</b>	2.7.2.1.2, 3.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Pintura de muros, cada tres años en los meses de primavera o verano.	2.7.2.1.2, 3.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos
Verificación del estado de los revestimientos de muros pétreos, cerámicos, metálicos, y otros, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda.	2.7.2.1.2, 3.A.2	Sección I, Cap. 2	Instrucción de servicio: Fachadas exteriores, muros y sus elementos

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	REFERENCIAS DE PROGRAMA		
	Numeral Bases de Licitación	Ubicación en Manual de Mantenimiento, Anexo N° 8	Observaciones
Mantenimiento de ventanas, reparación de bisagras, cerraduras, reemplazo de planchas de policarbonato si corresponde, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellos que corresponda. <u>Mantenimiento de Fijos exteriores.</u>	2.7.2.1.2, 3.A.2	Sección I, Cap. 8	Instrucción de servicio: Puertas Ventanas y Rejas
Limpieza de baldosas, cerámicos, pasteleras, adocetos, piedras y otros, en forma semanal y reposición de los elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda. <u>Mantenimiento de Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares exteriores.</u>	2.7.2.1.2, 3.A.3	Sección I, Cap. 3	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
Verificación del estado de puertas, esclusas, cerraduras, bisagras y otros, una vez cada seis meses o cuando sea comunicado por el Inspector Fiscal y reparación o reemplazo de elementos deteriorados cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 3.A.4	Sección I, Cap. 4	Instrucción de servicio: Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares
Verificación del estado de las señaléticas viales y peatonales y su reemplazo inmediato, si fuese solicitado por el Inspector Fiscal, ante cualquier deterioro.	2.7.2.1.2, 3.A.4	Sección I, Cap. 4	Instrucción de servicio: Pavimentos exteriores, de túneles y de estacionamientos
<u>Iluminación exterior.</u>			
Verificación del estado de los elementos metálicos y eliminación de óxidos con la correspondiente reparación de pintura antióxido una vez al año, y pintura total antióxido cada cuatro años.	2.7.2.1.2, 3.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de Iluminación Exterior
Comprobar el buen funcionamiento de las lámparas y su reemplazo al término de su vida útil según indicaciones del fabricante.	2.7.2.1.2, 3.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de Iluminación Exterior
Reposición de luces cuando corresponda o según solicitud del Inspector Fiscal.	2.7.2.1.2, 3.A.5	Sección I, Cap. 16	Instrucción de servicio: Instalaciones de Iluminación Exterior
<u>Muros de patios interiores y cierros perimetrales</u>			
Revisión general, verificando que no existan grietas o elementos que permitan escalarlos, una vez a la semana.	2.7.2.1.2, 3.A.6	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
Cierro exterior: verificación del estado general, limpieza y pintura cada dos años de, al menos, muros y rejas.	2.7.2.1.2, 3.A.6	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
En caso de haber algún deterioro este deberá ser comunicado por el Inspector Fiscal quien determinará el tiempo para su reposición debiendo en todo caso, el concesionario tomar las medidas de seguridad pertinentes.	2.7.2.1.2, 3.A.6	Sección I, Cap. 5	Instrucción de servicio: Cierros perimetrales, muros y rejas de seguridad
<u>Instalaciones sanitarias exteriores.</u>			
<u>Agua potable.</u>			
Verificación estado de matriz cada doce meses y reparar si corresponde.	2.7.2.1.2, 3.A.7.1	Sección I, Cap. 10	Instrucción de servicio: Instalaciones exteriores de agua potable
Revisión y limpieza estanque de almacenamiento, reparación de filtraciones, verificación del estado de las escotillas de inspección cada doce meses.	2.7.2.1.2, 3.A.7.1	Sección I, Cap. 11	Instrucción de servicio: Instalaciones almacenamiento, impulsión y presurización de agua potable
Verificación del estado y funcionamiento, de todos los equipos considerados en el proyecto y una mantención periódica según instrucciones del fabricante.	2.7.2.1.2, 3.A.7.1	Sección I, Cap. 11	Instrucción de servicio: Instalaciones almacenamiento, impulsión y presurización de agua potable
<u>Alcantarillado.</u>			
Limpieza y mantenimiento de las cámaras colectoras, de inspección, trampas de grasa y pelo y cámaras tipo trampa con cascillos para recoger objetos sólidos no degradables, una vez cada seis meses o ante emergencias requeridas.	2.7.2.1.2, 3.A.7.2	Sección I, Cap. 13	Instrucción de servicio: Instalaciones de acumulación e impulsión de aguas servidas
Limpieza y desobstrucción de las cañerías colectoras una vez cada seis meses, o ante emergencias requeridas.	2.7.2.1.2, 3.A.7.2	Sección I, Cap. 12	Instrucción de servicio: Instalaciones exteriores de alcantarillado
<u>Instalaciones eléctricas.</u>			
Se realizarán mantenciones periódicas de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, por profesionales y técnicos capacitados.	2.7.2.1.2, 3.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Se realizará una mantención completa una vez cada año a la subestación, equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.	2.7.2.1.2, 3.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
La reposición de artículos dañados como lámparas, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario, las que deberán ser de igual calidad o superior, en un plazo de 24 horas máximo, a menos que el requerimiento sea necesario para el normal funcionamiento en cuyo caso, su plazo será menor.	2.7.2.1.2, 3.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico durante las 24 horas del día.	2.7.2.1.2, 3.A.8	Sección I, Cap. 17	Instrucción de servicio: Instalaciones eléctricas exteriores
Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.	2.7.2.1.2, 3.A.8	Sección I, Cap. 18	Instrucción de servicio: Grupos motores generadores
<u>Interior de Edificios.</u>			
<u>Redes húmeda y seca.</u>			
Verificación del estado de ambas redes, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas que pudieran impedir su uso en caso de emergencia y su reparación o reposición cuando corresponda. Se incluyen los oximetros de Polvo Químico Seco, verificación de presiones y caudales mínimos de acuerdo a lo establecido en las normas INN.	2.7.2.1.2, 3.B.1.	Sección I, Cap. 15	Instrucción de servicio: Redes húmedas y secas
Prevención permanente y corrección cuando corresponda según lo indicado en plan de mantención de la Sociedad Concesionaria.	2.7.2.1.2, 3.B.1.	Sección I, Cap. 15	Instrucción de servicio: Redes húmedas y secas
<u>Cielos.</u>			
Mantenimiento de cielos: losas de hormigón, metálicos, planchas de cartón yeso, madera o las señaladas en proyecto.	2.7.2.1.2, 3.B.2.	Sección I, Cap. 6	Instrucción de servicio: Cielos y revestimientos interiores de cubierta
Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes, revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas cuando corresponda.	2.7.2.1.2, 3.B.2.	Sección I, Cap. 6	Instrucción de servicio: Cielos y revestimientos interiores de cubierta

ACTIVIDAD	REFERENCIAS DE PROGRAMA		
	Numeral Bases de Licitación	Ubicación en Manual de Mantenimiento, Anexo N° 8	Observaciones
<b>SERVICIO DE MANTENCIÓN DE EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR</b>			
Equipos de Climatización	2.7.2.2.2., A.1.	Sección II, Cap. 1	Instrucciones de servicio para mantenimiento de Sistemas de Climatización
Ascensores	2.7.2.2.2., D	Sección II, Cap. 2	Instrucciones de servicio para mantenimiento de Instalaciones mecánicas y ascensores
Otros equipamientos			
Equipamientos eléctricos de oficinas	2.7.2.2.2., A.1.	Sección II, Cap. 3	Instrucción de Servicio: Equipamiento eléctrico de oficina
Contenedores y dispensadores	2.7.2.2.2., C.	Sección II, Cap. 4	Instrucción de Servicio: Contenedores y dispensadores
Extintores de Incendio	Sin referencia	Sección II, Cap. 5	Instrucción de Servicio: Extintores de incendio
<b>SERVICIO DE MANTENCIÓN DE EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR</b>			
Sistemas de vigilancia CCTV	2.7.2.3.	Sección III, Cap 1	Instrucción de Servicio: Equipamiento CCTV
Sistemas de alarma, detección y extinción de incendios	2.7.2.3.	Sección III, Cap 2	Instrucción de Servicio: Sistemas de alarma, detección y extinción de incendio
Sistemas de alarma de intrusión	2.7.2.3.	Sección III, Cap 3	Instrucción de Servicio: Sistemas de alarma de intrusión
Sistemas de control de acceso	2.7.2.3.	Sección III, Cap 4	Instrucción de Servicio: Sistemas de control de acceso
Sistemas de intercomunicación interior	2.7.2.3.	Sección III, Cap 5	Instrucción de Servicio: Sistemas de intercomunicación interior
Contención física de vehículos	2.7.2.3.	No existen en el recinto	
Dispositivos de detección de metales e inspección	2.7.2.3.	Sección III, Cap 7	Instrucción de Servicio: Sistemas de detección de metales

### 9.1.2 Otros Servicios

Para los demás servicios, sus actividades se describen en la tabla de frecuencias que se detalla a continuación

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD															
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	24 HRS	DIARIA DIURNA LABORAL	RONDAS DIARIA HORARIO NO LABORAL	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	CADA 2 AÑOS	CADA 5 AÑOS	CADA 10 AÑOS
<b>SERVICIO MANTENIMIENTO AREAS VERDES</b>																
▪ Corte de césped.							X									
▪ Regadío						X										
▪ Desmalezamiento							X									
▪ Poda y remoción de ramas secas	X															
▪ Retirar hojas y ramas.							X									
▪ Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico	X															
▪ Reemplazo de especies estacionales y replantación de especies deterioradas.	X	X														
▪ Revisión y mantenimiento del sistema de riego.							X									
<b>SERVICIO ASEO Y SANITIZACION</b>																
Passar paño y sacudir el polvo de mesas, sillas, escritorios, bibliotecas, teléfonos, muebles, revestimientos, equipos de oficina, etc.						X										
Vaciar y limpiar papeleros y ceniceros.						X										
Aspirado de pisos alfombrados, tapizados, guardapolvos, rincones, etc.						X										
Barrido y trapeado de pasillos y escaleras.						X										
Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado, extractores de aire, etc.						X										
Retiro de basura y papeles inútiles						X										
Retirar y lavar vasos, tazas, ceniceros, etc.						X										
Limpieza completa de baños y cocinas si las hubiere, lo cual incluye: lavado y brillo de artefactos u otros objetos de losa o metal, limpieza de cubiertas y aparatos eléctricos, limpieza de espejos, pisos, puertas y azulejos, aseo interno y externo de muebles, barrido y trapeado de pisos, retiro de basura, poner papel higiénico, toallas de papel y jabón.						X										
Barrido y retiro de papeles, hojas y basura de áreas exteriores a los edificios institucionales.						X										
Limpiar y pasar lustra muebles al mobiliario y revestimientos de madera.							X									
Limpieza profunda y aplicación de producto especializado para dar brillo a muebles, objetos y piezas de metal.							X									
esmanchar y aplicar limpiavidrios a los vidrios de mamparas de accesos.							X									
Aplicación de limpiavidrios a lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.							X									
Limpiar puertas de acuerdo a las necesidades acordes a su materialidad.							X									
Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.							X									
Lavado o reposición de toallas, manteles y otros textiles, si procede.							X									
Limpieza profunda de bodegas: barrido, limpieza de pisos y muros, aspirar el polvo de cubiertas, gabinete, lockers y similares.								X								
Limpieza profunda y desmanche de alfombras, con productos especializados, usado según las especificaciones del fabricante.								X								
Lavar, encerar y aplicar producto para dar brillo, d a los pisos, escalas y pasillos.								X								
Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados de los ventanales por el interior de los edificios.								X								
Retirar el polvo y aplicar productos especializados a persianas y cortinas, acorde a su materialidad.								X								
Limpieza exterior de vidrios, con carro limpia fachada.											X					

**SOCIEDAD CONCESIONARIA CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO S.A.**

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD															
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	24 HRS	DIARIA DIURNA LABORAL	RONDAS DIARIA HORARIO NO LABORAL	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	CADA 2 AÑOS	CADA 5 AÑOS	CADA 10 AÑOS
Retiro y lavado de cortinas.												X				
Lavado de alfombras mediante sistemas mecanizados y aplicación de productos especializados												X				
Remover polvo y limpiar lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y similares mediante la aplicación de productos especializados												X				
Sanitizado de los edificios	X															
Aseo de las áreas de la Zona de Seguridad y Transición (túneles, pasillos, celdas, baños, guardia interna, sector laboral) deberá realizarse en horario nocturno.						X										
Aseo zona de bodegas del Ministerio Público									X							
Desinfección y Sanitización de baños									X							
control de plagas,	X															
Plan de emergencia de control de plagas		X														
Desinsectación y desratización												X				
Retiro de residuos sanitarios y basuras							X									
Sanitizado del interior de las celdas y zona de transición										X						
<b>SERVICIO SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>																
Vigilancia Física acceso principal			X													
Vigilancia Física Explanada exterior				X												
Vigilancia Electrónica Explanada exterior y acceso principal			X													
Vigilancia Física Plaza interior				X	X											
Vigilancia Electrónica Plaza interior			X													
Vigilancia electrónica Accesos y circulaciones hacia zona de seguridad y transferencia			X													
Vigilancia Física Acceso vehicular				X												
Vigilancia Electrónica Acceso vehicular			X													
Control Acceso vehicular por llamada					X											
Vigilancia Física Estacionamiento Tribunales				X												
Vigilancia Electrónica Estacionamiento Tribunales			X													
Control Estacionamiento Tribunales por llamada					X											
Vigilancia Electrónica Estacionamiento Fiscalías y Defensorías			X													
Vigilancia Física Estacionamiento público				X												
Vigilancia Electrónica Estacionamiento público			X													
Vigilancia Física Módulo Fiscalías accesos Principal y de Público				X												
Vigilancia Física en acceso Personal y Fiscales			X													
Vigilancia Electrónica Módulo Fiscalías accesos Principal, de Público, de Personal y de Fiscales			X													
Vigilancia Física Módulo Defensorías acceso Principal			X													
Vigilancia Física Defensoría Regional				X												
Vigilancia Física en acceso defensoría principal				X												
Vigilancia Electrónica Módulo Defensorías			X													
Vigilancia Física Acceso principal Módulos Juzgados de Garantía				X												
Vigilancia Física Acceso Block Módulos Juzgados de Garantía					X											
Vigilancia Electrónica Módulo Juzgados de Garantía			X													
Vigilancia Física Módulos Acceso Principal Tribunales de Juicio Oral			X													
Vigilancia Electrónica Módulos Tribunales de Juicio Oral			X													
Vigilancia Electrónica Dependencias del Operador			X													
<b>Servicio Administración de Informaciones Generales</b>																
Atención Directa de Público				X												
<b>Servicio de Primeros Auxilios</b>																
Atención Sala de Primeros Auxilios				X												

## 9.2 Procedimientos de los servicios

### 9.2.1 Procedimientos de Mantenición

#### Base de Procedimientos

La base de procedimientos es la desagregación de dependencias, sistemas y equipos hasta un nivel de manejo correspondiente a Ítem de Configuración, cuya mantención preventiva o correctiva puede estipularse en una Instrucción de servicio.

#### Plan anual de mantención

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar la mantención preventiva y correctiva de dependencias, sistemas y equipos. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio.

#### Instrucción de servicio

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las Instrucciones de Trabajo para su mantención, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar en la misma, la Lista de Verificación de Seguridad aplicable al trabajo específico y, el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten, traquean y controlan computacionalmente.

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual de mantención, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y, del análisis de mantenibilidad de los mismos.

Posteriormente se actualizan en función del análisis de resultados de las actividades de mantención.

#### Familias de Instrucciones de Servicio

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación del Centro de Justicia, en ítems de configuración. Estas IS están contenidas en el Manual de Mantención, anexo N° 8 del presente RSO.

### 9.2.2 Procedimientos de Mantención de Áreas Verdes

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Mantención de Áreas Verdes:

#### Riego de áreas verdes

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere mangueras, mangas o sistema de aspersion giratorio o a presión

*Procedimiento:*

- El riego debe determinarse de acuerdo a la apariencia del césped.
- Los riegos se aplican en un solo riego o en dos riegos iguales con 2 ó 3 días de espacio entre sí.
- Después del riego, la tierra debe quedar húmeda hasta 15 centímetros de profundidad, es recomendable humedecer afondo la zona de las raíces.
- Se recomienda aplicar los riegos por la noche o primera hora de la mañana.

#### Corte de césped:

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere corta-césped manual de rodillo para espacios pequeños o eléctricos de cuchillas giratorias y graduables al tipo de césped. Para superficies de césped muy grandes, se requiere corta-césped de motor autopulsado, orilladora y tijeras.

##### *Procedimiento:*

- Se recomienda cortar el césped con frecuencia, para evitar el desarrollo foliar excesivo.
- La frecuencia de corte de césped será dada por la velocidad de crecimiento, dependiendo de la especie, el riego, la fertilización y factores climáticos.
- La altura del corte de céspedes se sitúa entre los 3 cm y 10 cm, según la especie y finalidad para la que se ha sembrado.
- Se recomienda cortar cuando la hierba tiene más de 1,5 cm de la altura recomendada.
- En verano se cortará dos veces por semana.
- En otoño y primavera se cortará una vez por semana.

#### Abonado del césped:

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: abono, arena o tierra arenosa o un diluidor con una manguera. Para aplicación manual y mecánica con un distribuidor estándar o lineal

##### *Procedimiento:*

- El abonado de primavera se efectúa con un abono comercial rico en nitrógeno, fosfato y potasio.
- Aplicar a comienzos de primavera, cuando la hierba ha comenzado a crecer vigorosamente.
- Solo se aplicará abono en verano si el césped está descolorido y ha crecido mal.
- Se aplicará abono en otoño, si el césped a sufrido estrés hídrico o la compactación al final del verano aparece ralo. Se administrará un abono bajo en nivel de nitrógeno, pero bueno en fosfato y potasio, para estimular el crecimiento sano de raíces.
- La aplicación debe ser uniforme, con tiempo fresco.
- El riego posterior debe ser controlado.

### Resiembras y recebos

#### *Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: semilla, arena y enmienda orgánica.

#### *Procedimiento:*

- Es la operación destinada a sembrar de nuevo en las zonas de la superficie que presentan baja o nula densidad de césped, en otros casos cuando se quiere cambiar el porcentaje de especies que forman la cubierta vegetal.
- Después de realizar la resiembra, la semilla se recubre con una capa fina de arena mezclada con una enmienda orgánica (recebo).

### Control de las malas hierbas:

#### *Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: herbicida, producto antigerminativo, chuzo, azadón, entre otros.

#### *Procedimiento:*

- En los céspedes ya establecidos se puede controlar aplicando herbicidas selectivos o de productos antigerminativos, se puede realizar en forma manual cuando la superficie del suelo es firme y no está blanda ni húmeda, una labranza profunda garantiza la eliminación de raíces o los rizomas de las especies de hoja ancha que hayan penetrado en profundidad, se realiza utilizando una de las manos para sujetar la planta y la otra para apretar la tierra a su alrededor y que se mantenga firme.
- Antes de la siembra es aconsejable realizar un buen barbecho del terreno.

### Podas de árboles y arbustos

#### *Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: Tijeras podadoras, podadora manual o eléctrica, extensión.

#### *Procedimiento:*

##### Ramas, extremidades:

- Quitar ramas muertas, remover extremidades sobrepuestas o que rozan y eliminar las que sean peligrosas.
- Remover extremidades débiles, enfermas o muertas.
- Llevar a cabo en cualquier época del año, en lo posible realizar antes del periodo de crecimiento que es primavera.
- Realizar los cortes afuera del collar de la rama, este no debe ser dañado.
- Si una gran extremidad va a ser removida, debe de reducirse su peso primero, esto es, realice un corte por debajo, alejado unos 30 a 45 cm de su punto de unión, un segundo corte se hace de arriba para abajo, unos pocos centímetros afuera del primero, esto reduce la posibilidad del desgarramiento de la corteza.

Limpieza de copa

- Remover ramas muertas, aglomeradas, débilmente unidas y de bajo vigor.

Aclareo de copa

- Remover en forma selectiva las ramas para incrementar la penetración de la luz y el movimiento del aire a través de la copa.

Elevación de la copa

- Remover las ramas bajas de un árbol con el fin de dar accesibilidad para edificios, vehículos, peatones y vistas.

Reducción de copa

- Remover las ramas del árbol para liberar líneas de conducción, para reducir la altura o expansión de un árbol.
- Cortar hasta una rama lateral o lo suficientemente grande para sumir el papel terminal.
- Se requiere: tijeras cortas o largas, moto sierra entre otros.

Consideraciones generales

- Mantener una distribución uniforme del follaje a lo largo de las grandes extremidades y en la porción más baja de copa.
- No remover nunca más de una cuarta parte del follaje de la copa en una sola intervención.

Limpieza de áreas verdes:

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: escoba metálica, pala y bolsa plástica entre otras

*Procedimiento:*

- Retirar hierba cortada, frutos caídos, hojas secas etc.
- Limpiar caminos del jardín.
- Eliminar los desechos en una bolsa plásticas.

Poda de plantas:

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: tijeras cortas o largas. Las cortas se utilizan preferiblemente para plantas aisladas y ramas de más o menos grosor, dependiendo del sistema de presión que se utilice, las largas se emplean sobre todo para recortar o moldear setos y poda de las ramillas delgadas de los árboles.

*Procedimiento:*

- Retire ramas muertas, débiles o enfermas.
- Realizar antes del periodo de crecimiento.
- Evitar la poda severa después del crecimiento de primavera.
- Los cortes deben hacerse fuera del collar de la rama.

Fumigación de especies arbóreas:

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: pulverizador, pesticida, escalera, máscara, guantes, entre otros.

*Procedimiento:*

- En las especies arbóreas ya establecidas se puede controlar la aparición de pestes aplicando pesticidas selectivos y autorizados. Se puede realizar en forma manual con pulverizadores manuales cuando la altura de las especies no es muy alta o con pulverizador motorizados cuando la altura así lo requiere.
- Este trabajo debe realizarse solamente con los equipos de protección personal adecuados y cuando no se encuentren terceras personas alrededor de los sectores donde se aplicarán los pesticidas.

Reemplazo de especies estacionales:

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: pala punta de huevo, picota, tierra de hoja, entre otros.

*Procedimiento:*

- Durante los cambios de estación se procederá a cambiar aquellas plantas ornamentales de carácter estacional que hayan finalizado su vida útil por otras plantas nuevas que se puedan desarrollar durante la nueva estación que se inicia.
- Se deben retirar de la tierra las plantas que hayan cumplido su vida útil, sacudiéndolas para recuperar la tierra vegetal adherida a sus raíces.
- Las plantas retiradas deben introducirse en bolsas plásticas para proceder a su traslado a recipientes de basura apropiados para este propósito.
- Las plantas nuevas se plantan en la tierra, retirando la bolsa plástica que cubre sus raíces y apisonando bien la tierra que se encuentra a su alrededor.
- En caso de ser necesario se incorpora tierra de hoja fresca alrededor de las nuevas plantas.
- Una vez efectuada la plantación se procede a regar profusamente la tierra.

Replantación de especies deterioradas:

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: pala punta de huevo, picota, sierra trozadora, tierra de hoja, entre otros.

*Procedimiento:*

- Cuando se observen especies arbóreas o plantas vegetales deterioradas se deberá proceder a su reemplazo por nuevas plantas de carácter similar.

- Se deben retirar de la tierra las plantas deterioradas, sacudiéndolas para recuperar la tierra vegetal adherida a sus raíces.
- Dependiendo de su tamaño, las plantas retiradas deberán ser trozadas e introducirse en bolsas plásticas para proceder a su traslado a recipientes de basura apropiados para este propósito.
- Las plantas vegetales o especies arbóreas nuevas se plantan en la tierra, retirando la bolsa plástica que cubre sus raíces y apisonando bien la tierra que se encuentra a su alrededor.
- En caso de ser necesario se incorpora tierra de hoja fresca alrededor de las nuevas plantas.
- Una vez efectuada la plantación se procede a regar profusamente la tierra.

#### Revisión y mantenimiento permanente del sistema de riego.

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Cambio de componentes cuando alguno de estos lo requiera.

##### *Procedimiento:*

- Revisión de cañerías, Tuberías de polietileno o de PVC, piezas (codos, tees, reducciones, etc.), cables desde el programador a las electro válvulas y arquetas para dichas electro válvulas.
- Revisión de aspersores y difusores.
- Revisión de electro válvulas y programador, en el caso de sistema de riego automático.

#### Retirar basuras

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Guantes de goma
- Bolsas de basura

##### *Procedimiento:*

- Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.
- Al estar la bolsa de basura llena, esta se introduce dentro del área de basura existente en el lugar.

### **9.2.3 Procedimientos de Aseo y Sanitización**

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Aseo y Sanitización:

#### Asear exterior de edificio

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillón
- Pala de basura
- Carro basurero con rueda

*Procedimiento:*

- Al llegar al lugar de trabajo asignado, se procede a recoger la basura que sea difícil de barrer y se deposita en bolsas de basura o en el basurero.
- Barrer y recoger toda basura encontrada alrededor, y depositarla en basureros.

Limpiar accesos edificios

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillón
- Pala de basura
- Carro basurero con rueda
- Carro mopero y accesorios

*Procedimiento:*

- Barrer accesos (peldaños, pasillos de ingreso, estar)
- Limpiar puertas o mamparas (limpiar vidrios, manillas, marco)
- Sacudir rejillas o limpia-pies.
- Mopeo húmedo, donde corresponda según tipo de piso.

Abrir ventanas

*Materiales o equipos necesarios:*

- Ninguno

*Procedimiento:*

- Antes de proceder, verificar las condiciones climáticas y ambientales (posible lluvia, viento fuerte, polvo o humo en suspensión).
- Luego se revisa si las ventanas se pueden abrir.
- Verificar estado del cerrojo o manilla.
- Reportar a mantención si existe algún desperfecto

Asear pisos de baños

*Materiales o equipos necesarios:*

- Carro mopero
- Mopa rayón
- Limpiador desinfectante
- Desodorizante (Producto Químico)
- Escobillón
- Pala.
- Guantes de goma

*Procedimiento:*

- Ejecutar barrido previo.
- Preparar solución agua - producto químico en carro mopero.
- Introducir mopa rayón en carro y luego estrujarlo.

- Aplicar deslizando enérgicamente la mopa rayón en forma paralela y ordenada hasta cubrir el área deseada.

#### Asear pisos piedra pizarra

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Mopa seca (avión)
- Escobillón
- Pala
- Atomizador con líquido
- Atrapador de polvo

##### *Procedimiento:*

- Se realiza un trapeado seco. Deslizar mopa seca (avión) sobre la superficie en forma paralela y ordenada.
- Recoger la basura depositada en mopa.
- Al deslizar la mopa, evitar levantar polvo.
- Aplicar líquido atrapa polvo bajo la mopa usando el atomizador.
- Deslizar nuevamente la mopa sobre la superficie deseada.
- Con el escobillón barrer las esquinas o lugares en donde no pase la mopa.

#### Encerado y mantención pisos piedra pizarra

La protección superficial de este tipo de palmetas será la aplicación de un sello superficial, consistente en una cera tipo Pro-Wax o de características técnicas similares. La mantención del piso se realizará con producto Quick-Fill 310 o de características técnicas similares

#### Asear escalas

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillón
- Pala de basura
- Mopa húmeda

##### *Procedimiento:*

- Se realiza un barrido desde arriba hacia abajo.
- Se retira toda la basura acumulada.
- Se hace un trapeado húmedo.

#### Limpieza interior de celdas

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Carro mopero
- Mopa rayón
- Limpiador desinfectante
- Agente sanitizador
- Escobillón

- Pala.
- Guantes de goma

*Procedimiento:*

- Ejecutar barrido previo.
- Preparar solución agua - producto químico en carro mopero.
- Introducir mopa rayón en carro y luego estrujarlo.
- Aplicar deslizando enérgicamente la mopa rayón en forma paralela y ordenada por el piso, hasta cubrir el área deseada.
- Preparar solución de agua con sanitizante.
- Desinfectar celda aplicando con atomizador la solución de agua con sanitizante a las banquetas, muros y pisos según necesidad.

Retirar basuras

*Materiales o equipos necesarios:*

- Guantes de goma
- Bolsas de basura

*Procedimiento:*

- Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.
- Al estar la bolsa de basura llena, esta se introduce dentro del basurero o se introduce en el buzón de basura existente en el piso.

Asear basureros

*Materiales o equipos necesarios:*

- Guantes domésticos
- Mascarilla
- Paño
- Escobilla
- Detergente desinfectante multiuso

*Procedimiento:*

- Pasar un paño impregnado en la solución con detergente por su interior y exterior, para retirar todo residuo de basura que pueda estar pegada, y luego con la escobilla restriéguelo, lavar, invertir y dejar escurrir.
- Si este tiene tapa, realizar el mismo procedimiento con esta.
- Revisar para ver si este presenta algún daño, al encontrar cualquier novedad, informar a su superior.

Asear baños

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paños secos
- Esponjas
- Sanitizantes – desodorizantes

- Desincrustante de sarro; Atomizador
- Escobillón sopapo
- Guantes de goma

*Procedimiento:*

Duchas:

- Sacar pisos de goma, limpiarlos y poner a secar. Preparar solución de agua con sanitizante, aplicar con atomizador a las cortinas de la ducha.
- Desinfección y lavado de muros y receptáculos, aplicando con un atomizador sanitizante o multiuso según necesidad.
- Restregar piso de ducha con un escobillón o escobilla.

Inodoros – WC - Urinarios:

- Botar agua de inodoros – urinarios, y aplicar solución pura de desincrustante con atomizador. Luego pasar escobilla de inodoros, enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia para ayudar al secado.

Lavamanos:

- Aplicar con atomizador detergente multiuso.
- Lavar toda la estructura, exterior e interior, desde arriba hacia abajo, cubriendo todos los sectores, poniendo mayor énfasis en los lugares donde se acumula suciedad (rincones, uniones, etc.)
- Enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia por la grifería, para obtener brillo, y secar todo. Limpiar espejos y repisas.

Asear luminarias de pasillos

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño
- Esponja
- Plumero
- Solución con detergente multiuso.

*Procedimiento:*

- Apagar lámpara.
- Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.
- Pasar un paño húmedo con detergente en caso de encontrar suciedad rebelde (pegada).
- Sacar plafonier o acrílico de lámpara, para pasar esponja con solución con detergente para retirar suciedad pegada.

Limpiar vidrios

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño seco
- Toalla desechable

- Guía limpiavidrios
- Atomizador
- Limpiavidrios
- Carro limpiafachada (exterior en altura)
- Cinturón y arnés de seguridad c/ doble cuerda vida

*Procedimiento:*

- Desempolvar vidrios con paño seco.
- Aplicar líquido limpiavidrios con atomizador.
- Pasar paño o esponja para retirar suciedad pegada.
- Pasar guía limpiavidrios.
- Repasar con toalla desechable.
- Limpieza en altura superior a 3 mt; aplicar normas de seguridad para trabajos en altura

Limpiar paredes

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Solución detergente multiuso con agua
- Guantes de goma
- Cubos para agua.

*Procedimiento:*

- Pasar paño por la superficie a limpiar para eliminar polvo.
- Usando guantes de goma aplicar al muro, con esponja o paño, una solución de agua con detergente multiuso.
- Secar con paño limpio.

Limpiar puertas

*Materiales o equipos necesarios:*

- Atomizador
- Paños limpios
- Solución con multiuso
- Guantes domésticos.

*Procedimiento:*

- Impregnar paño con la solución con multiuso.
- Restregar toda la superficie de los cantos desde dentro hacia fuera y desde arriba hacia abajo.
- A medida que se avanza el paño debe ser enjuagado para evitar contaminar otras áreas.

Asear muebles

*Materiales o equipos necesarios.*

- Paños
- Lustra muebles
- Silicona líquida
- Atomizador
- Atrapa polvo

*Procedimiento:*

Muebles de madera:

- Retiro de polvo con paño vaporizado con Atrapa polvo.
- Brillo y protección con Lustra muebles. Verificar cantidad para evitar que superficie quede saturada del producto y manche documentación.
- Repaso con paño amarillo.

Muebles plásticos – lacados – formalita:

- Retiro de polvo con paño amarillo vaporizado con Atrapa polvo.
- Brillo y protección con silicona.
- Repaso con paño amarillo.
- 

Asear lámparas de oficina

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño de sacudir
- Plumero

*Procedimiento*

- Desconectar lámparas (de escritorio, de pie, de pared, etc.)
- Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.
- Pasar un paño húmedo con detergente en caso de encontrar suciedad rebelde (pegada)

Lavar alfombra

*Materiales o equipos necesarios:*

- Máquina lavadora de alfombra o abrillantadora con estanque.
- Aspiradora; Shampoo para alfombra.
- Desmanchador.

*Procedimiento:*

Con máquina lavadora de alfombras:

- Realizar aspirado profundo. Desmanchar si es necesario.
- Proceder al lavado aplicando solución shampoo-agua según indicación del proveedor, mediante la máquina.
- Extraer de la alfombra el máximo de humedad, efectuando un aspirado profundo.

Con máquina abrillantadora con estanque:

- Realizar aspirado profundo. Desmanchar si es necesario.
- Preparar la dilución según indicación del proveedor del Shampoo en el estanque de la maquina.
- Instalar cepillo para lavado.
- Ponga en funcionamiento la maquina y tire del gatillo del estanque para que el producto pase por el medio del cepillo que esta girando, de esta forma el shampoo se aplicara en la alfombra en estado de espuma, en forma simultanea mueva la maquina en círculos. Esta operación se realiza en paños de unos dos mt2 y avance hasta terminar toda la operación.
- Aspire desde el fondo de la habitación hacia atrás, retrocediendo con el cepillo de la aspiradora peine la alfombra en dirección de los tejidos de esta, si movió muebles déjelos donde corresponden.

#### Encerar pisos duros (piedra pizarra, cerámica, baldosas y similar)

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Aspiradora
- Maquina abrillantadora
- Pad negro
- Mopa Seca
- Mopa húmeda
- Carro mopero
- Paños limpios o removedor (producto químico) de encerados o sellados.
- Escobillón
- Pala
- Sellador de pisos
- Ceras

##### *Procedimiento:*

###### Lavado de Pisos:

- Ejecutar barrido previo.
- Despejar de polvo repasando con mopa seca, prepare dilución del removedor de ceras según indicaciones del proveedor.
- Aplique en tramos no mayores a 5 mt2 y espere unos 10 min.
- Elimine las ceras antiguas lavando el piso, pasando la maquina abrillantadora con el pad negro.
- Enjuague con bastante agua.
- Usar aspiradora para retirar todo el material removido.
- Deje secar el piso.
- Repetir si es necesario.

###### Enjuague de Pisos:

- Prepare dilución del mantenedor de piso en un carro mopero, según proveedor, aplique el producto en el piso con una mopa húmeda en forma de ocho. Se aconseja, efectuar tres enjuagues antes de aplicar el sello.
- “Sellado de Piso”.

- Coloque una bolsa de basura en carro moperero, vacíe sellador en este sumerja la mopa húmeda en el producto, luego estrújela y aplique el sello con la mopa en el piso en forma de ocho. Deje secar antes de aplicar la siguiente capa (se recomienda aplicar tres manos de sellador)

Encerado de Pisos:

- Coloque una bolsa de basura en el carro moperero, vacíe cera en este, sumerja la mopa húmeda en el producto, luego estrújela y aplique la cera con la mopa húmeda en el piso en forma de ocho, deje secar antes de aplicar las siguientes capas.

Abrillantado de pisos duros (piedra pizarra, cerámica y baldosas y similar)

*Materiales o equipos necesarios:*

- Máquina abrillantadora
- Pad blanco (almohadilla suave)

*Procedimiento:*

- Efectuar previamente el proceso de encerado.
- Emplear la máquina abrillantadora provista de un Pad para brillo aplicándola en forma pareja y ordenada, con el fin de lograr un brillo compacto y homogéneo.

Reponer papel higiénico

*Materiales o equipos necesarios:*

- Papel higiénico

*Procedimiento:*

- Reponer según como esté acordado por contrato.
- Coordinar con Supervisor.
- Doblar punta en triángulo

Reponer desodorante urinario

*Materiales o equipos necesarios:*

- Desodorante urinario

*Procedimiento:*

- Reponer según necesidad.

Reponer desodorante WC

*Materiales o equipos necesarios:*

- Desodorante urinario

*Procedimiento:*

- Reponer según necesidad.

#### Reponer jabón líquido

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Jabón líquido de manos.

##### *Procedimiento:*

- Reponer según como esté acordado por contrato.
- Coordinar con Supervisor.

#### Rociar desodorante ambiental

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Desodorante ambiental.

##### *Procedimiento:*

- Rociar con pulverizador el desodorante ambiental, terminado las labores de Aseo en cada área.

### **9.2.4 Procedimientos de trabajo Limpieza de Vidrios en Altura**

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Limpieza de Vidrios en Altura:

#### Objetivo

Establecer el método de trabajo y determinar los equipos de protección personal más adecuados para la labor de limpieza de vidrios en altura

#### Alcance

A todo el personal que ejecute esta actividad.

#### Procedimiento:

##### Selección del personal:

- Verificar que el trabajador está física y mentalmente apto para realizar actividades en altura.
- Reclutar personal con su examen de altura física, con el fin, de medir sus capacidades (vértigo).

##### Selección del Sistema, Equipo de Protección Personal (EPP) y Uniforme:

- Se debe proporcionar al trabajador de: Un punto de anclaje, Casco de seguridad con barbiquejo, anteojos de seguridad (claros), zapatos de seguridad punta de acero, guantes de goma, cinturones o arneses, cuerdas de vida, sogas, dispositivos de desaceleración, sistemas de posicionamiento para limpiar ventanas, sogas de limitación y buzo.
- Verifique que los EPP se encuentren en buen estado y que se usan correctamente.

##### Capacitación:

- Se debe capacitar al trabajador en los siguientes temas:

- Derecho a saber, que involucra los riesgos a los cuales están expuestos y las medidas de prevención para evitar un accidente de trabajo y/o contraer una enfermedad profesional.
- Entrega del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Orientación básica a la Prevención de Riesgos.
- Operaciones Verticales y sus riesgos
- Actitudes Preventivas

Instructivo de Trabajo:

- Reunir los materiales y herramientas de trabajo: contenedor con producto químico diluido, squeegee, paño, pulverizador.

Selección del punto de anclaje:

- Verifique que el punto de anclaje sea lo suficientemente resistente como para soportar la fuerza de una caída.
- Inspeccione el punto de anclaje y verifique que no tenga daños antes de conectarse a él.
- Use un punto de anclaje que no tenga obstáculos debajo, sobre los cuales podría caer.
- Al seleccionar su punto de anclaje, deje distancia suficiente para una posible caída libre, la distancia de desaceleración de su equipo y la distancia de estiramiento de su línea de seguridad.

La conexión:

- El término conexión se refiere a la conexión directa o indirecta de su cinturón o arnés a un punto de anclaje seguro.
- Conectarse antes de tomar una posición desde la cual podría caer.
- Siga las instrucciones del fabricante en cuanto al tipo de sistema de anclaje más apropiado para su equipo.
- Para proteger el equipo de posibles cortaduras, no se conecte a superficies ásperas o afiladas.
- Los ganchos de seguridad con sistema de cierre impiden que éstos se abran accidentalmente.

Sistemas de posicionamiento para limpiar ventanas:

- Como mínimo, conecte un extremo de la correa a su punto de anclaje antes de descender por la azotea.
- Mantenga ambos extremos conectados mientras limpia la ventana.
- No se pare sobre el borde de una ventana que tenga nieve o hielo o que esté resbaloso, rajado o débil.
- No se pare sobre el borde de una ventana a menos de que haya suficiente espacio para pararse sobre él y que el ángulo del borde no sea mayor de 30 grados.
- Al terminar de limpiar una ventana, mantenga por lo menos un extremo de la correa conectado hasta que esté dentro del edificio.
- No pase de ventana a ventana por fuera del edificio. Entre al edificio y repita el procedimiento de conexión.

Riesgos:

- Caídas de personas desde alturas y caídas a nivel.
- Caídas de objetos: deslizamientos y hundimientos, desplomes y caídas de objetos durante su manejo.
- Contusiones, esguinces y fracturas.
- Heridas cortantes.
- Proyecciones de partículas y conjuntivitis química.
- Resbalamientos.
- Muerte.

Medidas Preventivas:

- Si las condiciones climáticas son desfavorables, no se debe ejecutar el trabajo.
- Para evitar que un gancho de seguridad se abra accidentalmente:
  - No conecte su gancho a un objeto que pueda ejercer presión sobre el seguro de tal forma que pueda abrirlo.
  - No conecte dos ganchos de seguridad entre sí.
- A menos que usted tenga ganchos de seguridad con sistemas de cierre para las siguientes conexiones, no se conecte en ninguna de estas situaciones:
  - Directamente a una línea de seguridad horizontal
  - Directamente a correas tejidas, sogas o cuerdas con cables internos
- Los cinturones y los arneses deben ajustarse cómodamente.
- Los cinturones deben estar conectados en el centro de la espalda, sobre las caderas, o detrás de las caderas.
- Los arneses pueden ser conectados en el centro de la espalda a nivel de los hombros o por encima de la cabeza.
- Inspeccione todo equipo de protección contra caídas antes de su uso.
- Establecer un horario específico para realizar inspecciones más formales.
- Cualquier equipo que haya sufrido el impacto de una caída debe ser inspeccionado por personal calificado antes de que pueda ser utilizado nuevamente.
- En sus inspecciones regulares, siga las instrucciones del fabricante e identifique todo factor que pueda causar que un sistema de protección no sea seguro.
- Examine todo equipo para verificar que no tenga señales de desgaste, daños, moho o distorsión.
- Verifique que las cintas o correas no estén cortadas, rotas, torcidas o fragmentadas.
- Revise que no hallan daños causados por fuego, ácidos u otros corrosivos.
- Las partes metálicas del equipo deben estar libres de rajaduras, bordes afilados y asperezas.
- Los ganchos de seguridad deben cerrarse y asegurarse sin ningún problema.
- Las hebillas deben funcionar sin ningún problema.

- Revise si las cuerdas tienen algún desgaste, fibras rotas, costuras sueltas o si están descoloridas.
- Asegúrese de que los puntos de anclaje de las líneas de seguridad y las montaduras no estén sueltas o dañadas.
- Revise las instrucciones del fabricante en cuanto a la inspección. Si encuentra algún artículo dañado o defectuoso, póngalo fuera de servicio inmediatamente destruyéndolo o marcándolo como inutilizable.
- Verifique que no existan salientes que puedan deteriorar a las sogas durante el trabajo. Si comprueba que alguno de estos puntos no se puede cumplir, suspenda la tarea hasta haber corregido el problema.
- Si lo acontecido no está dentro de lo que se está autorizado o pueda corregir; se debe suspender la tarea y avisar a la jefatura respectiva en forma inmediata.

## 9.2.5 Procedimientos de Seguridad y Vigilancia Directa

### Vigilancia preventiva

Se efectuará mediante la vigilancia interactiva y participativa de supervisores y vigilantes ubicados en el acceso principal del recinto y de vigilantes ubicados en los accesos a cada edificio. Tendrá por finalidad detectar condiciones, incidentes o eventos cuya persistencia o evolución puede alterar la normalidad de funcionamiento del CJS o, poner en riesgo la seguridad de las personas e instalaciones. Se realiza fundamentalmente por presencia y es de carácter preventivo.

### Control de acceso de visitantes y personal del operador

El control de acceso de visitantes se efectuará por edificio y se realizará mediante la verificación de sus características físicas en relación con su cédula de identidad. Previa confirmación que el visitante tiene destino cierto al interior del respectivo edificio, se retendrá la cédula de identidad y se entregará al visitante una tarjeta de porte visible que le autoriza a desplazarse o acceder a áreas específicas. Los destinos de visitantes pueden ser de dos tipos: a áreas de acceso general tales como oficinas de atención de público o salas de audiencia o, a puntos específicos a ser confirmados por el vigilante de control de acceso.

El control de acceso de funcionarios del operador se realizará mediante la verificación de credencial de trabajador y, en función de las actividades de servicios programadas.

Toda persona que ingresa a un edificio, incluido el personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá pasar a través del pórtico detector de metales.

### Control de acceso a estacionamientos

El control de acceso a estacionamientos institucionales del CJS se efectuará mediante la verificación de identidad del funcionario al cual se encuentra asociado un puesto de estacionamiento, lo que se efectuará al acceso del

mismo, registrándose en cualquier caso la patente, hora de ingreso y hora de salida del vehículo. Se efectuará rondas periódicas al interior del estacionamiento para verificar que cada vehículo estacionado coincide con el puesto asignado y para detectar situaciones irregulares que puedan afectar la seguridad del recinto.

El control de acceso y el control de salida de estacionamientos públicos se efectuará mediante barreras de accionamiento electrónico, activada por ticket pagado para la salida.

#### Aplicación de procedimientos de apoyo a la evacuación de personas

Tanto el personal del servicio de SV como el personal del servicio de mantención estarán interiorizados de los procedimientos de evacuación de personas. La evacuación se materializará mediante aviso por sistema de amplificación y a través de las vías debidamente señalizadas, con apoyo del personal citado para la salida del recinto o el desplazamiento hacia zonas de seguridad.

#### Aplicación de procedimientos de manejo de incidentes

La ocurrencia de incidentes será comunicada de inmediato por radio a la central de seguridad, organismo encargado de activar la cadena de reacción para su control.

#### Aplicación de procedimientos de manejo de accidentes

La ocurrencia de accidentes será comunicada de inmediato por radio a la central de seguridad, organismo encargado de activar la cadena de reacción para su control, incluyendo alarma de accidente al servicio de primeros auxilios.

#### Control de salida de visitantes

El control de salida de visitantes será una actividad rutinaria que se efectuará al término del horario laboral, por la guardia de cada edificio institucional, la que reportará esta condición a la central de seguridad. Si la condición persiste más de una hora, se informará al jefe de la guardia nocturna, para que investigue el hecho.

#### Control de cambio de régimen y operación de sistema de iluminación

Para el cambio de régimen diurno a régimen nocturno y viceversa, el Jefe de guardia respectivo verificará e informará a la central de seguridad:

- Vehículos estacionados en el estacionamiento institucional
- Novedades ocurridas en el turno de servicio
- Condiciones en que se recibe y entrega el sistema de iluminación exterior y de áreas comunes.

#### Seguridad y Vigilancia en horario nocturno

La seguridad fuera de las horas normales de servicio se estructurará sobre la base de control de personas en el acceso principal del recinto, mediante la ejecución de rondas de vigilancia por los sectores perimetrales y puntos de

acceso a edificios, mediante el control de áreas e instalaciones sensibles y, mediante la supervisión de actividades de otros trabajadores del Operador.

#### **9.2.6 Procedimientos de Vigilancia electrónica**

##### Vigilancia de zonas al interior de edificios institucionales

La vigilancia de zonas se efectuará mediante el monitoreo de cámaras en cada sala de control. Se incluye el monitoreo de cámaras ubicadas en el control de acceso de cada edificio. La detección de situaciones anormales será informada a la central de seguridad.

##### Monitoreo de acceso a edificios institucionales

Las imágenes generadas por cámaras en accesos a edificios institucionales estarán además integradas a la sala general de CCTV, con la finalidad de acceder en línea a imágenes necesarias para supervisar actividades o monitorear eventos en puntos sensibles.

##### Monitoreo remoto de zonas comunes

Se efectuará mediante cámaras móviles y comprende tanto la plaza interior, como la explanada de acceso al CJS, además de otras áreas, accesos y circulaciones no cubiertas por el equipamiento ubicado en edificios institucionales.

##### Registro de imágenes

Las imágenes serán multiplexadas y grabadas digitalmente y permanecerán a disposición del Inspector Fiscal por un período de una semana.

##### Aseguramiento de enlaces

Esta actividad contempla la verificación y activación de enlaces para los fines que se señala:

- Comunicación de novedades a supervisores
- Llamados a servicio de primeros auxilios

#### **9.2.7 Procedimientos de Atención recinto de Informaciones Generales**

##### Saludo al visitante

Se saludará al visitante y se inquirirá la información requerida

##### Observación

Sin abandonar la actitud de colaboración se observará rápidamente si el visitante implica alguna anomalía o sospecha. Si este es el caso, se alertará a la central de seguridad mediante código, sin abandonar la actitud de atención

##### Entrega de Información

Según lo requiera la persona atendida, se podrá entregar el siguiente tipo de información:

- Ubicación de edificios e instrucciones para acceder a éstos
- Horarios de atención a público de los diferentes edificios
- Teléfonos de cada Institución y que sean de carácter público
- Direcciones de otros juzgados y organismos del Poder Judicial y que sean de carácter público
- Forma de efectuar reclamos sobre desempeño del operador y entrega de copia del reclamo formulado, al reclamante.

### **9.2.8 Procedimientos operativos de la central de SV para accidentes**

#### Concentración y difusión de alarmas de accidente

Esta función contempla la recepción de llamadas de alerta o alarma, su evaluación y difusión y la activación, según normas preestablecidas, de los siguientes procedimientos:

- Concurrencia de personal de primeros auxilios

#### Aseguramiento de enlaces

Esta actividad contempla la verificación y activación de enlaces para los fines que se señala:

- Comunicación de novedades a autoridades
- Llamados a ambulancias o servicios de asistencia pública

### **9.2.9 Procedimientos de Atención en Sala de Primeros Auxilios**

#### Identificación del paciente

En cuanto sea posible se identificará al paciente y su calidad (trabajador, funcionario, visitante)

#### Observación

La observación comprende la observación visual, la entrevista de síntomas y la toma de signos vitales (pulso, presión arterial).

#### Evaluación

Se evaluará si el paciente:

- Requiere atención médica
- Debe ser evacuado a un centro de atención médica
- Requiere curaciones o tratamiento menor

#### Registro de Atención

Efectuada la atención se llenará el formulario de Atención de Primeros Auxilios para su entrega al Operador del módulo SV del SIA del Operador, indicando consumo de materiales e insumos.

### **9.2.10 Procedimientos de Atención de Urgencia en terreno**

#### Concurrencia

El paramédico concurrirá al lugar del accidente o incidente al llamado desde la sala de Primeros Auxilios o de la Central de seguridad, portando su equipo de primeros auxilios

#### Observación del paciente

La observación comprende la observación visual, la entrevista de síntomas y la toma de signos vitales (pulso, presión arterial), si ello es factible

#### Evaluación

Se evaluará de inmediato si el paciente tiene riesgo vital, procediéndose a aplicar procedimiento de primeros auxilios según se trate de:

- Evitar Shock
- Controlar hemorragia
- Inmovilizar
- Desbloquear vías respiratorias
- Activar funcionamiento de sistema circulatorio

En caso de riesgo vital, heridas o lesiones de consideración, solicitar evacuación médica

En caso que claramente no existan lesiones, riesgo de TEC o heridas importantes, evacuar a la sala de primeros auxilios.

#### Registro de Atención

Efectuada la atención y cualquiera sea el tipo de ésta, se efectuará el registro de atención bajo la responsabilidad de la encargada de la sala de primeros auxilios. Se llenará el formulario de Atención de Primeros Auxilios para su entrega al Operador del módulo SV del SIA del Operador, indicando consumo de materiales e insumos.

### **9.2.11 Procedimientos de Estacionamiento Público**

#### Concentración y difusión de alarmas de incidente

Esta función contempla la recepción de llamadas de alerta o alarma, efectuadas desde el recinto de Estacionamiento Público, su evaluación y difusión y la activación, según normas preestablecidas, de los siguientes procedimientos:

- Concurrencia de personal de personal de seguridad y Vigilancia

#### Aseguramiento de enlaces

Esta actividad contempla la verificación y activación de enlaces para los fines que se señala:

- Comunicación de novedades a supervisores
- Llamados a servicio de primeros auxilios

#### **9.2.12 Procedimientos de Atención recinto de Estacionamiento Público**

##### Acceso del vehículo

Supervisión de funcionamiento de barrera de acceso

##### Control

Sin abandonar la actitud de colaboración se observará rápidamente si el vehículo implica alguna anomalía o sospecha. Si este es el caso, se alertará a la central de seguridad mediante código, sin abandonar la actitud de atención.

Otros procedimientos tales como control visual con equipos especiales, revisión de vehículos, etc., serán coordinados con la Inspección Fiscal, a través del servicio de seguridad y vigilancia.

##### Acceso a área de estacionamientos

Se orientará al conductor sobre las áreas con calzos disponibles

##### Salida

El conductor entregará el ticket y el encargado del estacionamiento efectuará el cálculo de tarifa y procederá al cobro, entregando la boleta de servicio

### **9.3 Informes al Inspector Fiscal**

Durante la etapa de explotación el Concesionario deberá entregar al Inspector Fiscal la información que se indica en el numeral 1.8.6.2 de BALI y cuyo resumen es el siguiente:

- a) Estados financieros de la Sociedad Concesionaria entregados en el Formato exigido por la Superintendencia respectiva, incluyendo los ingresos de explotación percibidos, los montos y tipos de deudas y el desglose de los costos de operación y mantención de la obra.
- b) Los cambios en la organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzcan
- c) Ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria, informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización al IF.
- d) Informes ambientales en la oportunidad que corresponda, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias correspondientes.
- e) Estadísticas, mediciones y controles, en la oportunidad que corresponda, respecto de la gestión y operación del Centro de Justicia de Santiago,

- f) Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.
- g) Toda la información que se debe entregar al Inspector Fiscal, será proporcionada en papel y medios magnéticos u ópticos en caso de ser requerido.

## **10 POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS**

### **10.1 De la Jornada de Trabajo**

El sistema de jornada de trabajo se desarrollará durante las diferentes horas del día. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de atención y operación del Centro de Justicia y otro grupo lo hará después de terminadas las jornadas normales de atención de público y operación del Centro de Justicia de Santiago.

Esta situación de diferentes turnos está dada por la naturaleza de las actividades de Aseo y Sanitización que hay que realizar. Los Aseos profundos y actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago, se realizarán fuera del horario de funcionamiento del mismo. Las actividades mantenimiento de áreas públicas, serán realizadas durante el horario de atención del público y funcionamiento del Centro de Justicia de Santiago.

En general el criterio de los turnos de trabajo estará regido por:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios institucionales ni los flujos de público y personal, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes
- Actividades que interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Institucionales se efectuará preferentemente desde las 21.00 horas.

Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

### **10.2 De los Recursos Humanos**

La política de recursos humanos establece el marco de referencia de las acciones tendientes a lograr una fuerza laboral estable para el Operador y contribuir a la misión del grupo respetando y difundiendo en el personal los valores de la organización. Este marco de referencia servirá para la toma de decisiones de las distintas gerencias, quienes deberán consultar a una instancia superior cuando la naturaleza de sus operaciones exija la aplicación de una excepción a esta política o la aplicación de un procedimiento discrecional.

La Política de Recursos Humanos establece el marco de acción para las siguientes funciones, con objeto de obtener del personal un óptimo nivel de satisfacción y el máximo compromiso y contribución posible, convirtiéndose en el empleador preferido:

- Reclutamiento de Personal
- Carrera y ascensos

- Selección
- Beneficios
- Contratación
- Remuneraciones
- Comunicaciones
- Control del personal
- Capacitación
- Incentivos
- Término de Contrato
- Evaluación de desempeño

Toda persona que trabaje con el Operador tiene derecho a:

- Trato justo
- Capacitación
- Desarrollo y oportunidad de lograr una carrera dentro de el Operador
- Participación
- Una retribución por su aporte a el Operador
- Obtener una retroalimentación de su desempeño

A toda persona que trabaje con el Operador se le pide:

- Transparencia y honestidad en su actuar
- Dedicación en su trabajo
- Vocación de servicio

### **10.3 De la administración del Personal**

Todo el personal que trabaje para el Operador en el Centro de Justicia de Santiago, será administrado por el Gerente de Contrato ,  
Todo acontecimiento o situación que pueda poner en riesgo la continuidad de los servicios, la calidad del servicios, la seguridad de los trabajadores y público en general, será comunicada por cada uno de los funcionarios del Operador al Gerente de Contrato y canalizada a través deL Gerente General de la Concesionaria al Inspector Fiscal del Centro de Justicia de Santiago.

### **10.4 Del Análisis de cargos**

Cada empleado tendrá una descripción escrita de su trabajo, en la que se definirán claramente los responsables directos, el puesto y responsabilidades del titular.

El objetivo es asegurar que el empleado tenga claras sus responsabilidades, políticas y formas de proceder.

## 10.5 Del reclutamiento y selección

El reclutamiento y selección de personal se efectuará sobre bases técnicas y objetivas, considerando única y exclusivamente al postulante que responda más efectivamente a las exigencias y requisitos tanto físicos como intelectuales, éticos y morales, especificados en el perfil de posición del cargo respectivo.

Reclutar, seleccionar e identificar al personal idóneo y que respondan a los análisis y perfil de cargo, con el fin de obtener la excelencia operacional.

Para el reclutamiento del personal, se utilizarán los siguientes documentos preestablecidos:

- Solicitud de Personal
- Análisis de cargo
- Perfil requerido para el cargo
- Ficha de personal
- Antecedentes personales
- Pruebas Técnicas e Informe Práctico
- Guía para la entrevista.

Los procedimientos para reclutar personal son:

- Llenado de Ficha personal
- Presentación de documentos.
- Verificación de antecedentes presentados.
- Entrevista con Departamento de Personal o Gerencia local
- Informe de la entrevista
- Test de conocimientos o entrevista técnica por el jefe de área.
- Examen práctico e Informe de la evaluación en cargos de operación
- Presentación de terna al jefe directo
- Entrevista del jefe directo si este lo requiere
- Decisión de contratación

## 10.6 De la Contratación

Incorporar al Operador personal idóneo para cada cargo, cuidando de que el contrato de trabajo sea extendido en forma adecuada y respetando las disposiciones legales.

Contratar al candidato que mejor satisfaga las exigencias del puesto, y cuyos valores personales tengan correlación con los valores y prácticas del Operador.

Aplicar procedimientos formales en la contratación, apoyadas en la legislación actual y en las políticas del Operador, velando por la confidencialidad de la información.

La contratación del personal se realizará ante necesidades reales del Operador siguiendo criterios de selección técnicos, atendiendo los principios de no-discriminación y respetando la normativa vigente en el país.

Deberán utilizarse exclusivamente los modelos de contrato autorizados para ello.

Una vez que el contrato se haya firmado, se deberá crear una carpeta del trabajador donde se anexará este. Así mismo, se entregará una copia al trabajador y se remitirá otra a Recursos Humanos en un plazo no superior a cinco días desde la firma del contrato.

Los documentos utilizados para la contratación de personal son:

- Código del Trabajo
- Antecedentes personales
- Exámenes médicos
- Contratos de trabajos
- Ficha personal
- Manual del trabajador
- Análisis de cargo
- Reglamento interno del Operador
- Formulario de solicitud de movimientos.

## 10.7 De la Inducción

Es responsabilidad del Operador informar a sus nuevos trabajadores sobre sus responsabilidades, sus deberes, la filosofía y políticas del Operador.

La inducción tiene por propósito facilitar el proceso de incorporación de los nuevos funcionarios al Operador, permitiendo una integración más rápida y efectiva, haciendo más breve el periodo de adaptación, disminuyendo así los riesgos de accidentes. Dentro de los temas específicos están:

- Inducción al servicio para el cual ha sido contratado .
- Conocer las Políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Conocer el Reglamento Interno y Manual del trabajador
- Conocer las expectativas de ambos y focalizar en derechos y obligaciones.
- Mostrar a través de un organigrama la organización del Operador.
- Señalar la importancia de firmar el libro de asistencia, mencionando los horarios normales de trabajo.
- Describir la función del departamento en el cual trabajará, el trabajo del grupo y como se inserta su rol en él.

## **10.8 De la Prevención de Riesgos**

El Operador desarrollará todas las actividades de Prevención de Riesgos para garantizar la seguridad e integridad física de sus trabajadores y público en general, así como de las instalaciones del Centro de Justicia de Santiago. Las condiciones inseguras que detecte el personal del Operador, así como el equipamiento y la infraestructura que se encuentre en mal estado, serán informadas a los responsables de las diferentes áreas de servicios y a su vez al Inspector Fiscal del Centro de Justicia de Santiago.

Todo el personal del Operador está obligado a utilizar los elementos de protección personal requeridos para cada una de las actividades que deban realizar.

## **10.9 Del pago de remuneraciones**

Garantizar la conformidad entre el pago de remuneraciones y los servicios efectivamente prestados por los trabajadores mensualmente.

Pagar las remuneraciones consignadas en los contratos individuales de trabajo, convenios colectivos vigentes y haberes variables obtenidos mensualmente en forma correcta, confiable y oportuna.

El periodo de pago de remuneraciones corresponde al establecido en los contratos de trabajo. Siempre se privilegiará el pago de remuneraciones del personal el último día hábil del mes.

## **10.10 Del control de asistencia**

El Operador registrará diariamente la asistencia del personal y controlará el cumplimiento de la jornada laboral establecida en contrato de trabajo. Para ello utilizará el Libro de Asistencia u otro medio legal autorizado. Con ello podrá respaldar y justificar los días de trabajo de acuerdo a las jornadas de trabajo estipuladas en los contratos de trabajo y con adecuación de la norma legal.

Las jornadas especiales deben estar aprobadas por la Dirección del Trabajo. Mantener en un lugar visible el libro de asistencia. Este reviste el carácter de documento público y no puede ser adulterado.

La línea de supervisión deberá controlar que cada trabajador firme y registre diariamente la hora de entrada y salida de cada turno.

El supervisor deberá tomar acciones inmediatas cuando se percate que algún trabajador no ha registrado su asistencia, o bien que un trabajador haya registrado la asistencia por otro.

El libro de asistencia será la base para calcular las horas extras que se produzcan mes a mes.

## **10.11 De la Capacitación**

A través de los planes de capacitación, el Operador brindará oportunidades de desarrollo a sus trabajadores, mediante la realización de cursos de capacitación, utilizando recursos propios y externos, que permitan la

adquisición de conocimientos y habilidades de tipo técnico y social, en cada una de las áreas de servicios.

Todo trabajador que inicie actividades, recibirán la capacitación relacionada con temas generales del Operador, con materias propias de la actividad a desarrollar y en tópicos de prevención de riesgos y enfermedades profesionales.

#### **10.12 De la Evaluación de desempeño**

Todos los empleados tendrán una entrevista de evaluación anual, que tiene como objetivos:

- Mantener al personal al tanto de su rendimiento y lo que el Operador espera de ellos.
- Revisar el rendimiento del año anterior y los objetivos alcanzados.
- Acordar objetivos de rendimiento futuro cuantificables y medibles
- Acordar programas de formación, desarrollo y planificación personal.

De la satisfacción de los empleados

La Satisfacción de los Empleados se medirá a través de la aplicación de encuesta de satisfacción del personal.

El objetivo principal es aumentar el grado de satisfacción del personal y mantener al Operador al tanto de las inquietudes de sus empleados.

Se evaluará el nivel de satisfacción alcanzado según los criterios esenciales: Asuntos corporativos, rendimiento del Operador, administración, comunicación, procedimiento, salud e higiene, relaciones personales, remuneraciones y beneficios, formación, oportunidades de carrera, satisfacción en el trabajo y motivación.

#### **10.13 De las Comunicaciones internas**

A través de las comunicaciones internas, el Operador desea brindar a sus trabajadores un espacio para compartir información de modo claro, oportuno y accesible.

Dar la oportunidad de conocer los hechos, sucesos y actividades que afecten o puedan afectar su trabajo directo.

Los medios utilizados son:

- Diarios murales
- Comunicaciones directas del personal de supervisión

#### **10.14 De la entrevista de salida**

El Operador cuidará de que cada empleado obtenga una entrevista de salida independiente de la causal de su desvinculación.

La información obtenida será utilizada para fijar las metas de mejora y reducir la tasa de rotación de mano de obra.

## **11 PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL CJS**

### **11.1 Administración**

#### **Gerente de Contrato**

##### Supervisión:

- Jefes y Supervisores Generales
- Encargado de Gestión y administración de Información
- Encargado de RRHH,
- Encargado de Prevención de Riesgos, Calidad y Medio Ambiente.
- Secretaria, Chofer
- Encargado de Presupuestos y Costos.
- Encargado de estacionamiento Público

El Gerente de Contrato debe garantizar que los distintos puntos de servicio del contrato a su cargo funcionen en cumplimiento con las políticas establecidas por el Operador y con las cláusulas de servicios acordadas con el cliente, teniendo como meta cumplir con el presupuesto asignado y obtener resultados financieros favorables. Para ello debe supervisar la gestión interna del contrato y visitar periódicamente a los distintos representantes del cliente, buscando satisfacer sus demandas y buscar nuevas oportunidades de negocio.

##### Objetivos del cargo:

- Asegurar que el contrato bajo su responsabilidad cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por la el Operador y por sus entes reguladores, controlando que se cumpla el presupuesto y que los índices de gestión alcancen los parámetros esperados.
- Mantener relaciones favorables y negociaciones mutuamente beneficiosas con el cliente, consolidando una relación que contribuya a la retención del contrato en el largo plazo.

##### Funciones:

- Controlar que el contrato a su cargo funcione en cumplimiento con las políticas establecidas por el Operador.
- Controlar que el contrato a su cargo cumpla con el presupuesto asignado para cada período.
- Controlar que el contrato a su cargo cumpla con los estándares prefijados en el contrato con el cliente.

- Controlar los gastos realizados por su contrato, cuidando que éstos se encuentren dentro del presupuesto aprobado.
- Estudia, diseña e implementa iniciativas orientadas a mejorar los resultados operacionales y financieros del contrato a su cargo.
- Reportar periódicamente los resultados del contrato bajo su responsabilidad.
- Mantenerse informado sobre lo que acontece en el contrato bajo su responsabilidad, efectuando visitas a terreno, verificando la gestión local y colaborando en la solución de eventuales problemas con el cliente y/o con el personal.
- Cultivar la relación con el cliente visitándolo periódicamente.
- Establecer negociaciones con el cliente, buscando llegar al mejor acuerdo para las partes.
- Participar y colaborar en los procesos de negociación con el (los) grupo (s) de trabajadores organizados del contrato bajo su responsabilidad, buscando llegar al mejor acuerdo para las partes.
- Confeccionar el presupuesto anual de su contrato.
- Evaluar, en forma anual, el desempeño de sus subordinados directos y establecer sus metas de trabajo para el próximo periodo.
- Finalmente, el Gerente de Contrato debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

#### Relación con otros cargos:

- Debe informar al Gerente General de la Concesionaria acerca del cumplimiento de las operaciones en el CJS
- Debe entregar instrucciones de trabajo a sus subordinados directos, debiendo además supervisar que éstos cumplan adecuadamente con las tareas asignadas.
- Otros, de acuerdo al requerimiento y demandas que tengan sus contratos.

#### Responsabilidades:

- Es responsable por la supervisión del personal que tiene a su cargo.
- Es responsable de la realización de los informes de gestión solicitados por su superior.
- Es responsable de cumplir con el presupuesto de su gerencia.
- Es responsable de resguardar información confidencial de la compañía.
- Es responsable por los contactos externos, es decir, mantener un contacto fluido y cordial con el cliente.
- Es responsable por las pérdidas o ganancias de dinero en el contrato a su cargo.
- Es responsable de cuidar el patrimonio del Operador y de sus clientes: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.

#### Niveles de desempeño:

- Obtener índices operativos, de gestión y de rentabilidad dentro de los parámetros esperados para cada período.
- Obtención de resultados favorables en negociaciones con clientes.

- Aumento del volumen de negocios bajo su responsabilidad (volumen de ventas, ampliación del alcance del contrato, nuevos contratos, etc.)

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Título universitario compatible con el área de servicios (Ingeniero, Administrador de Empresas, o similar).
- Sólidos conocimientos en el área de administración de negocios.
- Experiencia mínima de un año en la administración de contratos de alimentación industrial y/o servicios integrados en edificios públicos, faenas mineras, industriales y/o similares, con servicios mayores a 800 personas/día.

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico reducido, correspondiente a trabajo en oficina.
- Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos muy activos y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada, dependiendo específicamente de la tarea a realizar en el momento.
- Posturas requeridas: preferentemente sentado en un escritorio.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: oficina e instalaciones de los casinos y/o campamentos. Estas instalaciones se pueden encontrar en faenas mineras a gran altura geográfica.

Principales competencias o habilidades:

- Compromiso Organizacional: actuar para alinear la propia conducta con las necesidades, prioridades y metas de la organización, colocando las necesidades organizacionales por sobre aquellas de las personas y actuando en el sentido de conocer y promover las metas organizacionales.
- Liderazgo de Equipos: interés de asumir el rol de líder de un equipo, señalando claramente las metas de trabajo.
- Capacidad de negociación: identificar posiciones y alcanzar acuerdos.
- Decisión: toma activamente decisiones complejas, eligiendo entre varias alternativas

**Supervisor General de Aseo**

Subordinación : Gerente de Contrato

Supervisión : Supervisores de Aseo, Jefes de Grupo, Bodeguero Aseo, Chofer.

El Supervisor General de Aseo planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de Aseo. Debe asegurar la entrega de un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa respecto al personal y a la evolución de los servicios.

Objetivos del cargo:

- Lograr una excelencia operacional, a través de una planificación oportuna y un servicio de calidad al cliente interno y externo.
- Cumplir con el presupuesto anual asignado para el centro.
- Asegurarse de que los trabajos de Aseo y Sanitización se realicen siguiendo los estándares de calidad y seguridad estipulados por el cliente y el Operador.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Estudios técnicos – profesionales en área relevante para el cargo.
- Experiencia mínima de cinco años en cargos de dirección y administración de servicios similares.
- Conocimientos básicos en administración de personal, estadística.
- Manejo de software para trabajo de oficina (Word, Excel, Powerpoint)
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.

Funciones:

- Conocer el alcance de los servicios de Aseo y Sanitización Contratados.
- Controlar los servicios entregados, para lo cual debe mantenerse informado y llevar constancia de las distintas actividades realizada por el personal que dirige.
- Supervisar la labor de su personal a cargo con la finalidad de que el aseo se realice de acuerdo a los estándares fijados en el contrato establecido con el cliente.
- Controlar la gestión del área a través del control estricto de los insumos y productos químicos utilizados en para la operación y del control y planificación adecuado del personal.
- Revisar los estados de pago.
- Realizar informes y estadísticas mensuales sobre la gestión y productividad en el área.
- Programar y coordinar las actividades de aseo cotidianas planificando la operación, considerando los equipos, los materiales y la mano de obra.
- Realizar programación de aseos no cotidianos o más bien esporádicos, que involucren la entrega de un mejor servicio.
- Asistir periódicamente a las charlas de seguridad para el personal
- Asignar a sus subordinados las tareas y metas que deberían cumplir en un plazo de tiempo determinado, de acuerdo a los conocimientos y competencias que poseen, y a la urgencia y prioridad del trabajo.
- Participar en reuniones, junto con los encargados de las demás áreas de servicio, para analizar la gestión general del contrato y con esto, mejorar o modificar procedimientos de trabajo.
- Elaborar informes de horas trabajadas y extras de sus subordinados, y llevar registros actualizados de las licencias, vacaciones y permisos.
- Realizar visitas periódicas a las instalaciones para supervisar trabajos realizados o en realización.

- Finalmente, el Supervisor General de Aseo debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

#### Relación con otros cargos:

- Su superior, Gerente de Contrato, a quien debe informar acerca de la gestión del área (ventas, costos, planificación del trabajo)
- Supervisores Generales de otras áreas de servicio, quienes solicitan trabajos de aseo para sus respectivas áreas.
- Encargado de RRHH, a quien le debe hacer entrega de un informe de las horas trabajadas y extras de sus subordinados. También debe informarle sobre el desempeño de sus subalternos para barajar posibles ascensos o cambios de puesto.
- Distintos estamentos del Operador (RRHH, Abastecimiento, etc.)

#### Responsabilidades

- Es responsable por la Supervisión de personal que tiene a cargo.
- Es responsable por los Materiales y equipos, debiendo cuidar los medios que le otorga el Operador para el desempeño de sus funciones. Además, es responsable por verificar el correcto uso que dan sus subordinados a los materiales y equipos.
- Debe seguir los métodos y procesos establecidos por el Operador para informar su gestión. Además, debe cumplir con la entrega oportuna de información.
- Debe cuidar el Patrimonio del Operador: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- Seguridad de terceros, es responsable por la salud y la seguridad de sus subordinados, debiendo constatar que todos cuenten con sus implementos de seguridad y que conozcan además la utilización segura de químicos.
- Es responsable de la elaboración de Informes.
- Contacto con el cliente: debe mantener una buena relación con el cliente, cumpliendo con sus demandas de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
- Es responsable por pérdidas o ganancias de dinero generadas en su área.

#### Niveles de desempeño:

- Conseguir excelencia operacional en la entrega de un servicio oportuno y de calidad, sin reclamos posteriores.
- Obtener las metas programadas para el periodo.
- Adaptación a los distintos requerimientos y responder satisfactoriamente a los imprevistos.
- Cumplimiento con las políticas y prácticas de prevención de riesgos del Operador.

#### Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico moderado: supervisión del cumplimiento de funciones personal.
- Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según los días del mes.
- Posturas requeridas: De pie, en inspecciones y sentado principalmente.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: instalaciones del Centro de Justicia de Santiago.
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo respectivo de este documento

Principales competencias o habilidades:

- Dirección y uso del poder de la posición: Expresa el intento del individuo de hacer que otros cumplan con sus deseos. Implica comunicar a otros lo que hay que hacer y lograr que lo realicen teniendo como último fin el bien de la organización.
- Negociación: Se muestra activo en identificar posiciones y alcanzar acuerdos.
- Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.
- Innovación: Intenta descubrir soluciones nuevas a los problemas que va enfrentando en la cotidianidad.

**Supervisor General de Mantenimiento**

Responsabilidades:

- Responsable por asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad
- Responsable por implementar los planes de mantenimiento de infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad.
- Responsable de dirigir la supervisión de la ejecución de las tareas de mantenimiento.
- Responsable de las proposiciones de programas mensuales y anuales al .
- Responsable de autorizar las Instrucciones de Servicio, evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, repuestos y materiales, realizados por sus supervisores para la ejecución de los programas de mantenimiento.
- Responsable de coordinar las autorizaciones de las actividades de mantenimiento con el Inspector Fiscal.
- Responsable de generar los informes que la Gerencia de Contrato requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- Responsable por implementar y controlar las políticas de personal, calidad y prevención de riesgos de El Operador
- Responsable por investigar y analizar anomalías en la infraestructura y equipamiento, proponer y disponer planes de contingencia.
- Responsable por controlar y optimizar los costos asociados al mantenimiento

Formación:

Formación superior en alguna de las siguientes especialidades:

- Ingeniero de Ejecución Eléctrico o Mecánico
- Ingeniero de ejecución con mención en ingeniería logística
- Constructor Civil con mención en instalaciones
- Ingeniero de defensa con mención en mantención

Capacitación certificada en las siguientes materias:

- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.
- Conocimientos de PC a nivel usuario:
- EXCEL
- WORD
- MSPROJECT
- POWER POINT
- Manejo de inglés técnico para lectura de documentos

Experiencia:

- Cinco años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Infraestructura y Equipos.
- Experiencia en uso de software de gestión de mantenimiento.

Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir y motivar equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto multiinstitucional del Centro de Justicia.

Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería
- Deseable experiencia en implementar sistemas de información logísticos

Dependencia Funcional:

- Gerencia de Contrato

## **Jefe de Seguridad y Vigilancia y Afines**

### Dependencia:

Gerente de Contrato

### Supervisión:

- Supervisor agrupación de seguridad y vigilancia
- Encargado Servicio Administración Informaciones Generales
- Encargado Servicio de Primeros Auxilios

### Responsabilidades:

- Responsable por asegurar la normalidad de funcionamiento y la integridad de las personas e instalaciones del CJS
- Responsable por implementar las funciones y tareas previstos en los planes de seguridad y vigilancia y para los servicios de informaciones generales y primeros auxilios
- Responsable de dirigir la supervisión de las funciones de seguridad y vigilancia
- Responsable de las proposiciones de cambios a los planes de seguridad, al gerente de explotación.
- Responsable de autorizar las Instrucciones de Servicio Permanente para los puestos de trabajo y los procedimientos para situaciones de emergencia
- Responsable de evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, vestuario y equipo de seguridad y vigilancia, realizados por sus supervisores para la ejecución de las funciones del servicio.
- Responsable de coordinar las medidas especiales de seguridad con el Inspector Fiscal.
- Responsable de generar los informes que la gerencia de explotación requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- Responsable por implementar y controlar las políticas de personal, calidad y prevención de riesgos del Operador
- Responsable de efectuar análisis permanentes de la situación de seguridad del CJS, con la finalidad de detectar vulnerabilidades y prevenir la ocurrencia de hechos que alteren la normalidad de funcionamiento o que afecten la integridad física de las personas e instalaciones.
- Responsable por controlar y optimizar los costos asociados a los servicios de seguridad y vigilancia, informaciones generales y primeros auxilios.
- Responsable de efectuar investigaciones de seguridad que solicite el Gerente de Contrato.
- Efectuar rondas en horario imprevisto durante la noche y en días festivos, con la finalidad de asegurar el pleno cumplimiento de las instrucciones de servicio

### Formación:

Formación técnica operacional en alguna de las siguientes especialidades:

- Administrador de Recursos Humanos
- Administración General
- Oficial en retiro de las FF.AA., Carabineros, Policía de Investigaciones o Gendarmería de Chile

Capacitación certificada en las siguientes materias:

- Calificación como supervisor de seguridad o superior por OS-10 de Carabineros de Chile
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.

Conocimientos de PC a nivel usuario:

- EXCEL
- WORD
- MSPROJECT
- POWER POINT

Experiencia:

- Seis años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Recursos Humanos

Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir y motivar equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto multi-institucional del Centro de Justicia.

Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería
- Deseable experiencia en implementar sistemas de seguridad de instalaciones

## **Encargado de Gestión y Administración de Información**

### Dependencia:

- Gerente de Contrato

Supervisión: No contempla

El Encargado de Gestión y administración de información, confecciona informes para cada servicio que el operador presta al CJS y supervisa los informes de los subcontratistas del operador, debiendo hacerlo de manera fidedigna y dentro del plazo establecido. Para esto, debe recopilar la información referente a la cantidad de servicios entregados, verificando su exactitud. Además, debe encargarse de enviar la información a quién corresponda.

### Objetivos del cargo:

- Recopilar y utilizar información fidedigna sobre cada servicio prestado en el CJS.
- Emisión y difusión de Instrucciones de servicio permanentes (IS) para puestos de trabajo

### Funciones:

- Elaboración de minutas de turnos de servicio y seguimiento computacional de las tareas asignadas al personal.
- Emitir información de calculo de cantidad de horas de trabajo
- Emisión de informes según modalidades de agregación de información e indicadores dispuestos por el Gerente de Contrato.
- Confeccionar y mantener actualizado un registro con todos los servicios y subcontratistas del Operador
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.
  - Su *superior*, a quien debe entregar informes de gestión del contrato
  - *Bodeguero*, para cerciorarse de los productos despachados por solicitud del supervisor correspondiente.
  - *Supervisores*, a quienes solicita el respaldo de la entrega de cualquier servicio o producto adicional.
- Seguimiento computacional de las autorizaciones de emisión de IS y del ciclo de ejecución y control de las mismas
- Mantenimiento de la base de datos del SIA

### Responsabilidades:

- Debe seguir los *métodos y procedimientos* estipulados por el operador para recopilar la información de los servicios entregados por el operador en el CJS.
- Debe manejar *información confidencial*

### Niveles de desempeño:

- Generación de informes sin errores y en las fechas programadas.

- Cumplimiento de los estándares establecidos por el operador para el manejo de la información.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Enseñanza media técnica completa
- Técnico en computación.
- Manejo de herramientas informáticas
- Experiencia laboral mínima de dos años.

Exigencias físicas:

- *Esfuerzo físico moderado:* trabajo administrativo asociado a la recopilación de información y elaboración de documentos e informes.
- *Ritmo de trabajo moderado:* pudiendo variar según los días del mes; se intensifica los días cercanos a la entrega de informes o estados de pago a Casa Matriz.
- *Posturas requeridas:* principalmente sentado; aunque se comparte con el traslado en busca de información.

Condiciones de trabajo:

- *Entorno físico:* dependencias de contrato; principalmente en las oficinas. El contrato se puede ubicar en faenas mineras con gran altura geográfica.
- *Turnos de trabajo,* los cuales varían dependiendo de cada contrato.

Relación con otros cargos:

- *Integridad y disciplina:* el trabajador debe actuar conforme a normas éticas y sociales, junto con adaptarse a las políticas del operador, básicamente las relacionadas con el control de calidad, seguridad, higiene y contabilización de vales de venta de servicio.
- *Preocupación por la calidad y el orden:* el trabajador debe actuar minimizando los errores y manteniendo altos estándares de calidad, mediante el monitoreo del trabajo, a través del desarrollo y mantención de sistemas de organización del trabajo y de información.
- *Análisis numérico:* el trabajador debe contar con habilidad para buscar, analizar y presentar datos numéricos.

## **Secretaria - Asistente Gerencia**

Subordinación : Gerente de Contrato  
Supervisión : No contempla

El Asistente de Gerencia o Secretaria, administra la agenda personal del Gerente, coordina sus traslados y reuniones, se encarga de establecer sus contactos con otros ejecutivos internos y externos a la compañía (teléfono, e mail), confecciona y envía documentación y prepara diversos materiales de apoyo, proporcionando oportunamente los medios de apoyo para el trabajo del Gerente.

Objetivos del cargo: Realizar tareas administrativas que colaboren a que el Gerente se aboque completamente a las actividades propias de su cargo.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Título de Secretaria Ejecutiva de preferencia Bilingüe
- Manejo avanzado de software para trabajo de oficina (Word, Excel, PowerPoint, principalmente)
- Deseable dominio fluido del idioma inglés.
- Experiencia mínima de tres años en el cargo o en las funciones especificadas.

Funciones:

- Administrar la agenda del Gerente, agendando tiempo para atender solicitudes de encuentros con ejecutivos, clientes y visitas.
- Mantenerse informada de las actividades realizadas por el Gerente, de futuros compromisos y tareas encomendadas.
- Recordar al Gerente la cercanía de fechas claves para el envío de información.
- Coordinar sus viajes, solicitando reservaciones de pasajes aéreos, traslados en taxi y realizando arreglos de hospedaje.
- Atender y realizar sus llamadas telefónicas.
- Recibir, anotar y transmitir recados al Gerente.
- Digital, imprimir, copiar, enviar y/o archivar documentos (memorandums, cartas, entre otros).
- Recibir a los ejecutivos del Grupo Compass y a los agentes externos que acuden a Compass Chile en calidad de invitados de gerencia.
- Informar su itinerario de viajes a las Asistentes Personales del Director Ejecutivo
- Finalmente, el Asistente Personal debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

Responsabilidades:

- Es responsable por los materiales y equipos que el Operador le entrega para el cumplimiento de sus funciones.
- Es responsable de seguir los métodos y procesos; esto es, debe seguir los procedimientos establecidos por el Operador para la realización de las funciones propias de su cargo.
- Es responsable de la custodia y entrega de documentos al Gerente
- Es responsable de resguardar información confidencial respecto a los resultados de la evaluación psicológica de los candidatos a las vacantes de la compañía.
- Es responsable de planificar y controlar la agenda del Gerente.
- Es responsable de cuidar el patrimonio del Operador: instalaciones, equipos, mobiliario, etc

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico reducido, correspondiente a trabajo en oficina.
- Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos acelerados, correspondientes a la realización de tareas con fecha de entrega no alterable; y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada.
- Posturas requeridas: preferentemente sentado en un escritorio.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: preferentemente en escritorio ubicado en la gerencia de la Operación

Principales competencias o habilidades:

- Compromiso Organizacional: actuar para alinear la propia conducta con las necesidades, prioridades y metas de la organización, colocando las necesidades organizacionales antes que las personas y actuando en vías de conocer y promover las metas organizacionales.
- Planificación y organización: fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo
- Orientación al cliente: demostrar sensibilidad a las demandas y peticiones.
- Sociabilidad: interactúa sin esfuerzo con otras personas

## **Encargado De Recursos Humanos**

Subordinación :

- Gerente de Contrato.

El Encargado de RRHH debe prestar servicio al personal del contrato en todo lo relativo a información y servicios de RRHH, cumpliendo con los procedimientos y políticas de la Empresa al respecto. Así mismo, realiza distintas funciones administrativas, de acuerdo a la solicitud de su jefatura y a las contingencias del momento. Siendo el responsable de la contratación de personal local, del archivo de carpetas de personal y de la confección y entrega, dentro de los plazos establecidos, de la documentación necesaria para el pago de sueldos y el proceso de finiquitos del personal que se desempeña en el contrato.

Objetivos del cargo

- Satisfacer las demandas del personal en cuanto a los servicios entregados por RRHH, de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Empresa.
- Realizar distintas labores administrativas, de acuerdo a la contingencia del contrato y a solicitud del Gerente de Contrato.
- Garantizar que el contrato cuente con el personal adecuado necesario para la realización de los trabajos comprometidos con el cliente.
- Garantizar el pago adecuado de sueldos y finiquitos, a través de la entrega de información oportuna y fidedigna.
- Mantener la documentación legal exigida para evitar multas de la inspección del trabajo

### Funciones

- Velar por el funcionamiento óptimo de turnos de trabajo de acuerdo a la legislación vigente.
- Coordinar Operador la operación de remuneraciones y procesos asociados,.
- Coordina y supervisa que el personal reciba los servicios de RRHH de forma oportuna y clara.
- 
- Debe prestar otros servicios administrativos de acuerdo al criterio establecido por su jefatura.

### Responsabilidades

- Es responsable de cumplir con las fechas de envío de información y documentación necesaria para los procesos del área de RRHH.
- Es responsable por *contactos externos*, es decir, mantener un contacto fluido y cordial con organismos fiscalizadores locales, clientes, entre otros.
- Es responsable de los servicios y necesidades del personal, y del clima que a raíz de esto pueda originarse.
- Realizar procesos de reclutamiento y selección local para cargos de nivel operativo.
- Confeccionar contratos de trabajo y anexos de contrato,.
- Realizar charla de inducción a trabajadores nuevos.
- Mantener carpetas del personal archivadas con la documentación legal requerida actualizada.
- 

### Requisitos Para Desempeñar El Cargo

- Formación Técnica y/o Profesional vinculada con la Administración de Recursos Humanos:
- Experiencia mínima de cuatro años en cargos similares, relacionados a la administración de recursos humanos.

### Exigencias Físicas

- Esfuerzo físico moderado: debiendo principalmente realizar visitas constantes a terreno.
- Ritmo de trabajo moderado: puede variar según las condiciones de trabajo e inconvenientes presentados.
- Posturas requeridas: se comparte entre el estar de pie (en terreno) y sentado (labores de oficina).

### Condiciones De Trabajo

- Entorno físico: centro de Justicia de Santiago u otro centro de operación.

### Principales Competencias O Habilidades

- Asertividad y Uso del Poder: Hacer que otros cumplan con sus deseos. Implica comunicar a otros lo que hay que hacer y lograr que lo realicen,

- Trabajo en Equipo y Cooperación: Implica una intención genérica por trabajar cooperativamente con otros, de trabajar juntos y desarrollar colaboración, como opuesto a trabajar separada o competitivamente.
- Flexibilidad: Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos.

## **Encargado De Costos y Presupuestos**

### Subordinación :

- Gerente de Contrato

El Encargado de Presupuestos y Costos confecciona informes y estados de pago para cada servicio y de los subcontratistas del contrato, debiendo hacerlo fidedignamente y dentro de los plazos establecidos. Para esto, debe recopilar toda la información relacionada los , verificando su exactitud.

### Objetivos Del Cargo

- Recopilar y utilizar información fidedigna sobre los ingresos, gastos y costos de cada servicio prestado en el contrato.
- Confeccionar estados de pago por servicio para la Gerencia del contrato.
- Revisar estados de pago de subcontratistas

### Funciones

- Confeccionar y mantener actualizado un registro con todos los subcontratistas y los servicios contratados
- Verificar que bodega despache productos adecuadamente valorizados
- Recopilar las hojas de registro de consumo de insumos.
- Recopilar información acerca de los servicios extras entregados por cada servicio.
- Ingresar al sistema de administración toda la información necesaria para los informes y reportes requeridos
- Emitir estados de pago u órdenes de facturación, cumpliendo con las fechas estipuladas en el contrato
- Despachar los estados de pago y/o las facturas con sus correspondientes respaldos
- Elaborar mensualmente informes de costos y proyecciones del contrato.

### Relacion Con Otros Cargos

- Su *superior*, a quien debe entregar informes de gestión presupuestaria y mantener informado respecto al estado de avance del contrato y otros.
- *Supervisores*, a quienes solicita el respaldo de la entrega o solicitud de cualquier servicio o producto adicional.
- *Bodeguero*, para cerciorarse de la adecuada valorización monetaria de los productos despachados.

### Responsabilidades

- Debe seguir los *métodos y procedimientos* estipulados por el operador, para recopilar la información de los servicios del centro.
- Debe *controlar* la venta de los servicios entregados por el operador cuando sea aplicable..
- Efectuar cobranzas cuando sea necesario.

### Niveles De Desempeño

- Generación de estados de pago sin errores y en las fechas programadas.
- Cumplimiento de los estándares establecidos por el operador para el manejo de la información.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

### Requisitos Para Desempeñar El Cargo

- Enseñanza técnica y/o profesional en la especialidad de Contabilidad y/o finanzas.
- Experiencia laboral mínima de dos años.

### Exigencias Físicas

- *Esfuerzo físico moderado*: trabajo administrativo asociado a la recopilación de información y elaboración de documentos e informes.
- *Ritmo de trabajo moderado*: pudiendo variar según los días del mes; se intensifica los días cercanos a la entrega de informes o estados de pago.
- *Posturas requeridas*: principalmente sentado; aunque se comparte con el traslado en busca de información.

### Condiciones De Trabajo

- *Entorno físico*: dependencias de contrato; principalmente en las oficinas.

### Principales Competencias O Habilidades

- *Integridad y disciplina*: el trabajador debe actuar conforme a normas éticas y sociales, junto con adaptarse a las políticas del operador, básicamente las relacionadas con el control de calidad, seguridad, higiene y contabilización de vales de venta de servicio.
- *Preocupación por la calidad y el orden*: el trabajador debe actuar minimizando los errores y manteniendo altos estándares de calidad, mediante el monitoreo del trabajo, a través del desarrollo y mantención de sistemas de organización del trabajo y de información.
- *Análisis numérico*: el trabajador debe contar con habilidad para buscar, analizar y presentar datos numéricos.

## **Encargado de Prevención de Riesgos, Medioambiente y Calidad**

### Subordinación:

- Administrador de Contrato.

### Supervisión:

- Indirecta sobre todo el personal del contrato.

El encargado de prevención de riesgos, medioambiente y calidad, se ocupa de programar y coordinar la implementación de los procedimientos de seguridad, medio ambiente y calidad en las distintas áreas del contrato, supervisando y prestando asesoría a los encargados de área. Debe preocuparse especialmente de la prevención de incidentes y/o accidentes a los cuales puedan estar expuestos nuestros trabajadores en la operación diaria y de que se cumplan las políticas de prevención de riesgos, medio ambiente y calidad del Operador.

### Objetivos del Cargo

- Implementar Programas de Prevención de Riesgos orientados a brindar apoyo a las distintas unidades de la operación para pesquisar y evitar las posibles causas de accidentes a los que puedan estar expuestos nuestros trabajadores.
- Minimizar la ocurrencia de incidentes en la operación de las distintas áreas del contrato, tanto del personal de la Compañía, como de los usuarios y comensales.
- Implementar las políticas de calidad y medio ambiente en el CJS.
- Supervisar y monitorear que se cumplan las políticas de calidad y medio ambiente en el CJS.

### Funciones

- Asesorar a los jefes de área en temas relacionados con la prevención de riesgos, para que dicten las charlas de seguridad a los trabajadores al inicio de cada turno, o bien dictarlas personalmente.
- Asesorar a los jefes de área en temas relacionados con calidad y medio ambiente
- Confeccionar un manual para los jefes de área con temas relevantes a tratar en las charlas de seguridad diarias.
- Planificar objetivos anuales en cuanto a la implementación de procedimientos del programa de prevención de riesgos y medioambiente.
- Programar las actividades a implementar en la operación durante el mes, en temas relacionados con el programa de prevención de riesgos, medioambiente y calidad
- Evaluar diariamente la realización de las actividades programadas para el mes en los temas de prevención de riesgos, medioambiente y calidad.
- Evaluar cuantitativa y cualitativamente, de forma mensual y anual, y por área, el cumplimiento de las metas de implementación de los procedimientos establecidos por el programa de prevención de riesgos, medioambiente y calidad.
- Generar informes de resultados de las distintas evaluaciones, identificando los progresos.

- Definir acciones correctivas en base a los resultados de la evaluación mensual y programarlas como actividades a seguir en el programa del mes siguiente.
- Participar activamente en la operación, supervisando y corrigiendo en terreno la forma de llevar a cabo los procedimientos estipulados en el programa de prevención de riesgos, medioambiente y calidad.
- En caso de accidentes, asistir al policlínico, acompañando al trabajador.
- Confeccionar un informe mensual que contenga los incidentes y/o accidentes ocurridos durante el periodo.
- Investigar las causas de los incidentes y accidentes, y tomar las medidas pertinentes para que éstos no vuelvan a repetirse.
- Supervisar cualquier trabajo que implique algún factor de riesgo, con la finalidad de asegurarse de tomar todas las medidas necesarias.
- asegurarse de tomar todas las medidas necesarias.
- Finalmente, el Experto en Prevención de Riesgos debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.
- Confeccionar mensualmente un informe de calidad y medioambiente, enviándolo al Gerente del Contrato del CJS.
- Realizar inspecciones diarias a las instalaciones del CJS verificando el cumplimiento de los procedimientos de calidad y medioambiente en ellas, efectuando retroalimentación del funcionamiento a los encargados de cada área.
- Empezar acciones correctivas en caso de evidenciarse fallas operacionales relacionadas con las normas de calidad y medioambiente en el CJS.
- Colaborar en la revisión de la calidad de los materiales e insumos para que cumplan con las normas medioambientales.

#### Relación con otros cargos

- Su *superior*, a quien debe informar acerca del funcionamiento de las operaciones en relación a la implementación del Programa de Prevención de Riesgos, Medioambiente y Calidad.
- *Jefes de Área o Unidades*: A quienes instruye y apoya para la correcta implementación del Programa de Prevención de Riesgos, Medioambiente y Calidad en la Operación.
- *Trabajadores de contrato*, a quienes corrige y capacita en temas de Calidad, Seguridad y medio ambiente.

#### Responsabilidades

- Es responsable de los *materiales y equipos* que le otorga la empresa, debiendo cuidar su uniforme y los artículos de seguridad.
- Es responsable de *supervisar* el cumplimiento de los procedimientos del Programa de Calidad, medioambiente y Prevención de Riesgos.
- Debe asegurarse del cumplimiento de las normas de *seguridad* en las instalaciones del contrato y, en general, en todos los lugares de trabajo y tránsito de nuestros trabajadores.
- Debe confeccionar los *documentos e informes* asociados: informe mensual y anual de la implementación por área de los procedimientos del Programa de Calidad, medioambiente y Prevención de Riesgos.

#### Niveles De Desempeño

- Minimizar la ocurrencia de incidentes o accidentes en las dependencias del contrato. Implementación efectiva de los procedimientos del Programa de Calidad, medioambiente y Prevención de Riesgos en la operación.

#### Requisitos Para Desempeñar El Cargo

- *Experiencia mínima* de cuatro años como Experto en Prevención de Riesgos y medioambiente, idealmente en empresas de servicios. Conocimientos o cursos de calidad de servicios.

#### Exigencias Físicas

- *Ritmo de trabajo moderado* pudiendo variar según las horas del día, siendo mayor el ritmo durante el servicio.
- Posturas requeridas: principalmente de pie y trasladándose de un punto a otro.

#### Condiciones De Trabajo

- *Entorno físico*: oficina adaptada en el recinto dependencias lugares donde nuestro personal se desempeñe.
- *Turnos de trabajo*, diario, dependiendo de las circunstancias.

#### Principales Competencias O Habilidades

- *Preocupación por la calidad y el orden*: actuar minimizando los errores y manteniendo altos estándares de calidad, mediante el monitoreo del trabajo, a través del desarrollo y mantención de sistemas de organización del trabajo y de la información.
- *Iniciativa*: tomar iniciativa automotivada para realizar más de lo que se requiere, actuando anticipadamente para mejorar la ejecución del trabajo, evitar problemas y encontrar o crear nuevas oportunidades de trabajo más eficientes y seguras.
- *Impacto e influencia*: actuar para tener impacto positivo en otros, influenciándolos y persuadiéndolos de sus ideas.
- *Análisis de problemas y resolución*: identificar problemas, diagnosticar posibles causas y determinar soluciones eficaces para éstos.

## 11.2 Operaciones

### **Supervisor de Aseo**

Subordinación : Supervisor General de Aseo

Supervisión : Jefe de Grupo, Auxiliares Aseo, Chofer.

El Supervisor de Aseo se encarga de organizar, controlar y asegurar la entrega de un servicio de aseo eficiente en las instalaciones del cliente. Debe preocuparse por la planificación de las tareas y la resolución de los problemas operativos. Además, debe verificar el cumplimiento de las tareas del personal a cargo.

#### Objetivos del cargo:

- Lograr una excelencia operacional, a través de una planificación oportuna y un servicio de Aseo de calidad al cliente interno y externo.
- Supervisar al personal de aseo, asegurándose de que realicen los trabajos de Aseo siguiendo los estándares de calidad y seguridad estipulados por el cliente y el Operador.

#### Requisitos para desempeñar el cargo:

- Estudios técnicos – profesionales en área relevante para el cargo.
- Experiencia mínima de tres años en cargos de dirección y administración de servicios en terreno.
- Conocimientos básicos en uso de químicos.
- Manejo de software para trabajo de oficina (Word, Excel, Powerpoint)
- Conocimientos básicos en administración de personal.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.

#### Funciones:

- Planificar un esquema de trabajo: distribución del personal en los distintos lugares físicos y la asignación de las tareas a realizar durante la jornada laboral.
- Informarse acerca de las actividades y eventuales problemas acontecidos durante el turno saliente, para darles solución oportuna.
- Recorrer los distintos lugares físicos, verificando que las tareas asignadas y los procedimientos de trabajo se estén llevando a cabo durante el turno.
- Entregar las indicaciones al personal respecto a la ejecución de tareas específicas.
- Verificar la correcta realización de las tareas de limpieza y aseo general de las distintas instalaciones del establecimiento.
- Confeccionar los informes de despachos internos y gastos generales del área.
- Controlar la asistencia, la hora de entrada y salida, permisos de salida y horas extras de los trabajadores.

- Capacitar y mantener un registro de entrenamiento del personal conforme a los programas de capacitación del Operador.
- Revisar, en conjunto con su superior, la gestión del centro.
- Asistir a los trabajadores enfermos o accidentados, debiendo llevarlos al policlínico del establecimiento.
- Finalmente, el Supervisor de Aseo debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

Relación con otros cargos:

- Su superior, a quien debe informar acerca del cumplimiento de las tareas del área.
- Sus subordinados, a quienes entrega instrucciones de trabajo.
- Otros Supervisores, para realizar la entrega del turno, informando las actividades y tareas realizadas y por hacer.

Responsabilidades:

- Es responsable por la supervisión de personal que tiene a cargo.
- Es responsable por los materiales y equipos, debiendo cuidar los medios que le otorga el Operador para el desempeño de sus funciones. Además, es responsable por verificar el correcto uso que dan sus subordinados a los materiales y equipos.
- Debe seguir los métodos y procesos establecidos por el Operador para informar su gestión. Además, debe cumplir con la entrega oportuna de información.
- Debe cuidar el patrimonio del Operador: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- Seguridad de terceros, es responsable por la salud y la seguridad de sus subordinados, debiendo constatar que todos cuenten con sus implementos de seguridad y que conozcan además la utilización segura de químicos.

Niveles de desempeño:

- Manejo de habilidades interpersonales que le permitan dirigir, escuchar e incentivar a su equipo.
- Entrega oportuna del servicio y de acuerdo al nivel de calidad estipulado o según contrato.
- Cumplimiento con las prácticas de prevención de riesgos del Operador y con las normas y procedimientos de calidad.
- Cumplimiento de plazos en la entrega de los trabajos especiales encomendados.

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico moderado: supervisión del cumplimiento de funciones personal.
- Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar dependiendo de la planificación de tareas a realizar
- Posturas requeridas: de pie principalmente.
- 

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: instalaciones del Centro de Justicia de Santiago.

- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

-

Principales competencias o habilidades:

- Dirección y uso del poder de la posición: Expresa el intento del individuo de hacer que otros cumplan con sus instrucciones. Implica comunicar a otros lo que hay que hacer y lograr que lo realicen teniendo como último fin el bien de la organización.
- Trabajo en equipo y cooperación: Muestra una clara intención por el trabajo cooperativo con otros, de trabajar juntos y desarrollar colaboración, como opuesto a trabajar separadamente o competitivamente.
- Orientación al servicio al cliente: Deseo de ayudar a otros, en función de averiguar sus necesidades e intentar satisfacerlas.

**Jefe Grupo Aseo**

Subordinación : Supervisor General de Aseo, Supervisor Aseo

Supervisión : Auxiliares Aseo

El Jefe de Grupo de Aseo supervisa el trabajo realizado por los auxiliares de aseo, controlando que éstos realicen las labores programadas cumpliendo con los estándares de orden y aseo y con las normas y procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Operador. Adicionalmente, debe proporcionar todos los materiales necesarios para que su equipo realice su trabajo adecuadamente, debiendo participar directamente de la operación, colaborando con los auxiliares de aseo en la realización del trabajo programado.

Objetivos del cargo:

- Garantizar el cumplimiento de las labores de aseo programadas para su equipo, debiendo controlar que éstas se realicen en cumpliendo con los estándares de orden y aseo y con los procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Operador.
- Garantizar que los auxiliares de aseo a su cargo cuenten con los insumos adecuados y utensilios en buen estado para la realización de sus funciones.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Enseñanza media completa.
- Para postulantes internos, se requiere experiencia anterior de dos años como Auxiliar de Aseo; los postulante externos deben contar con experiencia anterior de dos años en el cargo o similares.
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- Conocimientos básicos en el manejo de sustancias químicas.
- Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.

Funciones:

- Chequear el programa de trabajo del día para determinar los insumos y utensilios necesarios para la realización de las tareas.
- Solicitar los insumos necesarios al Bodeguero, siempre que sea necesario.
- Supervisar la realización de las labores de aseo hechas por los auxiliares de aseo, controlando que éstas cumplan con los estándares de orden y aseo y con los estándares de excelencia acordados con el cliente.
- Controlar que los auxiliares de aseo realicen su trabajo cumpliendo con los procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Operador y utilizando todos los implementos de seguridad necesarios.
- Realizar tareas operativas de aseo cuando sea necesario, colaborando con los auxiliares de aseo en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Rotular los productos químicos utilizados en el área y dosificarlos de acuerdo a las instrucciones.
- Recolectar las artículos que deben ser enviadas a lavandería (cortinas de género y similares), entregarlas a Bodega y retirarlas una vez que se encuentren limpias, llevando un registro de tales actividades.
- Controlar el estado de las máquinas, herramientas y utensilios de trabajo, reportando a su superior cualquier desperfecto que se produzca.
- Asistir a las charlas operacionales dictadas por su superior, debiendo sugerir futuros temas a tratar de acuerdo a las necesidades que detecte en el personal a su cargo.
- Realizar sugerencias a su superior respecto a cambios de personal en su grupo de trabajo, contando con antecedentes que respalden su sugerencia (cambio, despidos o ascensos) y respecto a acciones de cambio orientadas a mejorar la operación de su grupo de trabajo.
- Reportar a la brevedad posible todos los incidentes y accidentes de trabajo que se produzcan en su grupo, entregando la mayor cantidad de antecedentes posibles respecto al hecho.
- Informar a su contra turno respecto a los avances realizados por su grupo de trabajo, reportando además las tareas pendientes y los problemas que deben solucionarse.
- Realizar tareas anexas a las descritas, de acuerdo al criterio de su superior.

Relación con otros cargos:

- Su superior, de quien debe recibir instrucciones y reportar el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Bodeguero, para solicitarle los insumos necesarios para la realización de los trabajos asignados a su área; y con el personal de bodega para la entrega y retiro de artículos de lavandería.
- Sus subordinados, a quienes supervisa y apoya en la realización de las tareas de aseo.
- Su contra turno a quien debe informar los avances realizados por su grupo de trabajo y las tareas pendientes y los problemas que deben solucionarse.

Responsabilidades:

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por el Operador, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo: utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar el patrimonio del Operador (equipos, herramientas) y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros, asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente, principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en los diferentes lugares de las instalaciones y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.

#### Niveles de desempeño:

- Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad del Operador.
- Ausencia de reclamos por la calidad de las tareas de aseo realizadas por su grupo de trabajo.
- Presentación personal acorde con las normas del Operador.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- Ritmo de trabajo: moderado.
- Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de las instalaciones del establecimiento.

#### Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: instalaciones del Centro de Justicia de Santiago (Auditorios, baños, oficinas, exteriores, entre otros)
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento.

#### Principales competencias o habilidades:

- Adaptación a las políticas del operador y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por el Operador para el desempeño de sus funciones.
- Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.
- Orientación de servicio al cliente: el trabajador debe percibir y satisfacer, en forma atenta y amable, las demandas y necesidades de los clientes.

- Energía y tenacidad: el trabajador debe mantener un nivel de actividad adecuado a las necesidades del momento y que le permita realizar sus tareas en forma eficiente y dentro de los plazos establecidos.

### **Bodeguero**

Subordinación : Supervisor General de Aseo, Supervisor Aseo

Supervisión : Ayudante de Bodega

El Bodeguero debe garantizar la continuidad de la entrega de los servicios, disponiendo de la cantidad necesaria de productos y materiales de calidad para la realización de las tareas de aseo en el contrato. Para esto, debe controlar el stock de insumos, cuidando no tener exceso de mercadería, llevando registros y solicitando productos cuando es necesario. Además, debe revisar periódicamente las condiciones de almacenamiento de los productos.

### Objetivos del cargo:

- Asegurar la continuidad de la entrega de los servicios, disponiendo en bodega de los productos y materiales necesarias para el área de aseo.
- Controlar la calidad de los productos y materiales despachados que serán utilizados en la operación.
- Cumplir con el presupuesto del contrato en cuanto a gastos en productos y materiales de aseo.

### Requisitos para desempeñar el cargo:

- Deseable Título profesional relacionado al área de Administración.
- Experiencia de tres años en el cargo.
- Conocimientos básicos de administración, computación, normas de seguridad y control de calidad de productos químicos.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios

### Funciones:

- Planificar y efectuar pedidos de productos y materiales de aseo y desinfección, según lo requerido por el servicio de aseo.
- Gestionar pedidos urgentes que solicite su superior.
- Agilizar la llegada de los pedidos directamente con los proveedores.
- Informar anticipadamente a su superior en el caso que los productos no lleguen a tiempo en caso de quiebre de stock.
- Supervisar la realización de los chequeos de calidad de los productos, sus envases y fechas de vencimiento,.
- Controlar el correcto almacenamiento de insumos: rotulación, fechas de vencimiento, Normas ISO, entre otros; aplicando las medidas necesarias para evitar focos de riesgo.
- Cerciorarse del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en las distintas dependencias de la bodega.

- Despachar a las áreas de operación los productos requeridos en las cartas de trabajo.
- Recibir los productos que no fueron utilizados en la operación y asegurarse de que se encuentran sellados y en buenas condiciones para ser nuevamente almacenados en bodega.
- Revisar las cartas de trabajo del día siguiente para preparar los despachos de insumos a las áreas de operación correspondientes.
- Efectuar tomas de inventarios semanales, contabilizando la totalidad del stock en bodega.
- Llevar un control estricto de los intercambios internos de productos entre las distintas áreas de operación. Para esto, debe llenar un formulario de transferencias internas.
- Llevar un control estricto de intercambio de productos con otras áreas.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

Relación con otros cargos:

- Recibe órdenes de sus superiores, y le informa acerca del cumplimiento de sus funciones.

Responsabilidades:

- Es responsable por materiales y equipos, debiendo cuidar su uniforme, los artículos de seguridad que le proporciona el Operador y los equipos de bodega
- Debe seguir los procedimientos de seguridad, calidad e higiene establecidos para la recepción, el despacho y el almacenaje de insumos.
- Cuidar el patrimonio del Operador: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- Debe confeccionar los documentos asociados: formulario de transferencias internas y externas, inventario, informe de facturación, etc.

Niveles de desempeño:

- Abastecimiento oportuno, eficiente y de acuerdo a lo solicitado.
- Confección y entrega de información en forma oportuna y fidedigna.
- Cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad, calidad e higiene establecidos para la recepción, el despacho y el almacenamiento de productos.
- Resultados de auditoria e inventarios de bodega.
- Mantención de stock mínimo que permita abastecer las necesidades de la operación.

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico moderado: con mayor actividad especialmente en las recepciones y despachos de materias primas.
- Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según las horas y el día de la semana, acentuándose durante las recepciones y despachos de insumos.
- Posturas requeridas: principalmente de pie y sentado para la elaboración de informes.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: instalaciones de la bodega del Centro de Justicia de Santiago, oficina adaptada dentro del lugar.
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

Principales competencias o habilidades:

- Integridad y Disciplina: Actúa Conforme a las normas éticas y sociales y se adapta a las políticas del operador.
- Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.
- Sentido de urgencia: Percibe la urgencia real de algunas tareas y actúa en consecuencia a ello.

**Chofer**

- Subordinación : Gerente Contrato, Supervisor General de Aseo, Supervisor Aseo, Bodeguero
- Supervisión : No contempla

El Chofer transporta al personal y/o materiales dentro y fuera de las instalaciones. Realiza servicios de encargos para transportar y entregar cargas de insumos y/o materiales y realiza trámites en los lugares que su superior le designe. Adicionalmente, el Chofer debe cuidar el estado del vehículo que tiene a su cargo para la realización de sus funciones.

Objetivos del cargo:

- Movilizar al personal del Operador dentro y fuera de las instalaciones.
- Realizar encargos y trámites indispensables para el adecuado funcionamiento del contrato en las ciudades cercanas al establecimiento.
- Trasladar cargas, insumos y materiales, ya sea dentro del mismo contrato o hacia otros contratos cercanos del Operador.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Deseable enseñanza media completa.
- Experiencia mínima de dos años en el cargo.
- Licencia de conducir tipo A2 – B y si procede, licencia de conducir otorgada por el proyecto donde se desempeñe.
- Conocimientos básicos de mecánica.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- Incompatible para personas que sufren de problemas visuales graves. El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, epilepsia, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.

Funciones:

- Transportar insumos desde la bodega principal, hasta los distintos sectores de las instalaciones donde el Operador entregue servicios.
- Efectuar encargos de sus superiores, entre otros, retiro y entrega de correspondencia, compras, y depósitos bancarios.
- Informar a sus superiores cada vez que el vehículo sufra algún daño y/o cuando exista la necesidad de repararlo o efectuarle las mantenciones correspondientes al kilometraje alcanzado.
- Revisar diariamente el estado del vehículo en base a un check list preparado por el prevencionista de riesgos, debiendo entregárselo al finalizar el día.
- Mantener el vehículo provisto con todas las herramientas básicas de reparación, con implementos de seguridad y la documentación exigida legalmente.
- Abastecer el vehículo de combustible, llevando en una planilla los datos de: fecha del abastecimiento, kilometraje del vehículo y litros de combustible cargados.
- Mantener el vehículo en condiciones óptimas de limpieza.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### Relación con otros cargos:

- Sus superiores, a quienes debe informarle acerca del cumplimiento de sus funciones; el estado de la camioneta o vehículo a su cargo y el resultado de los trámites o encargos del día.
- Bodeguero, con quien comparte la labor de cargar el vehículo en caso de trasladar insumos o materiales.

#### Responsabilidades:

- Es responsable de los materiales y equipos que le otorga el Operador, debiendo cuidar su uniforme, los artículos de seguridad y las herramientas para desempeñar su trabajo.
- Debe cuidar el patrimonio del Operador, específicamente, el estado del vehículo asignado para el cumplimiento de sus funciones.
- Debe cumplir las normas y procedimientos de seguridad que regulan el desarrollo de su trabajo.
- Debe conducir en forma segura, prudente y responsable, respetando estrictamente las leyes y reglamentos del tránsito y las reglas de conducción internas del Operador y del cliente.
- Es responsable por la integridad y seguridad de los pasajeros que transporta en el vehículo.

#### Niveles de desempeño:

- Asistencia y puntualidad a su turno trabajo.
- Cumplimiento de las normas de seguridad del Operador.
- Presentación personal acorde con las normas del Operador.

- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico moderado; éste se intensifica cuando el chofer debe cargar el vehículo.
- Ritmo de trabajo moderado, pudiendo variar según la urgencia en la realización de ciertas tareas, encargos o traslados.
- Posturas requeridas: principalmente sentado en el vehículo, trasladándose de un punto a otro del contrato.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: Dentro del área de Santiago y las instalaciones del Centro de Justicia de Santiago, trasladándose en el vehículo asignado
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

Principales competencias o habilidades:

- Adaptación a las políticas del operador y disciplina: el trabajador debe seguir las leyes del tránsito, las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Operador para el desempeño de sus funciones.
- Sentido de urgencia: percibir las urgencias reales de algunas tareas y situaciones, actuando en consecuencia con ello.
- Nivel elevado de concentración, para la conducción en distintos tipos de caminos: tierra, curvas pronunciadas; conducción

**Limpiador Vidrios en Altura**

Subordinación : Supervisor de Aseo, Jefe de Grupo

Supervisión : No contempla.

Limpiador de vidrios en altura ejecuta tareas generales de limpieza de vidrios en las diferentes instalaciones del establecimiento, manteniendo sus dependencias y equipos limpios y ordenados.

Objetivos del cargo:

- Limpieza de vidrios en diferentes alturas, de las instalaciones asignadas con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas de calidad, seguridad y medio ambiente del Operador y a los estándares del contrato con el cliente.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Enseñanza básica completa.
- Al menos 3 años de experiencia anterior en el cargo o similares.
- Salud compatible con el trabajo.

- Incompatible para personas que padezcan de vértigo, dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, epilepsia, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras).
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- Deben contar con examen médico para exposición a altura física, realizado por la mutual de seguridad respectiva.
- Deben estar capacitados de manera teórica y práctica en el uso de los equipos, herramientas y elementos de protección personal.
- Deben haber realizado los siguientes cursos:
  - Orientación en Prevención de Riesgos
  - Operaciones Verticales y sus riesgos
  - Actitudes Preventivas

#### Funciones:

- Preparar diariamente los materiales de trabajo
- Aplicar el check list, que defina el Departamento de Prevención de Riesgos, previo a la ejecución del trabajo.
- Respetar todos los procedimientos respectivos
- Revisar que los equipos se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y seguridad
- Verificar el estado de las cuerdas de vida.
- Revisar que los andamios, sean colgantes o no, cumplan con toda la normativa vigente, en particular estarán dotados de rodapiés y barandas de protección.
- Revisar y usar los elementos de Protección Personal: arnés con certificación nacional y su respectivo cabo de vida, casco con barbiquejo, lentes con filtro UV.
- Asear y limpiar vidrios de acuerdo a instrucciones
- Reportar a su superior todo cambio o anomalía en las condiciones en que se encuentran las dependencias del establecimiento (desperfecto en instalaciones, ausencia de algún objeto, entre otros)
- Observar factores externos que puedan alterar la normal ejecución del trabajo, para adoptar las medidas correspondientes frente a esas situaciones. Ej. Cambio en las condiciones climáticas, cambio en el estado de salud, etc.
- Verificar el correcto desmontaje y almacenamiento de los elementos utilizados

#### Responsabilidades:

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza de vidrios estipulados por el Operador, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo: utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad.

- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente; principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en las diferentes instalaciones del establecimiento.

#### Niveles de desempeño

- Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad del Operador.
- Presentación personal acorde con las normas del Operador.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- Resistencia al vértigo y a la altura.
- Ritmo de trabajo: moderado.
- Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de las instalaciones del establecimiento.

#### Condiciones de trabajo

- Entorno físico: instalaciones del Centro de Justicia de Santiago.
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

#### Principales competencias o habilidades

- Adaptación a las políticas del operador y disciplina.
- Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia.
- Orientación de servicio al cliente.
- Energía y tenacidad.

#### **Auxiliar de Aseo**

Subordinación : Supervisor de Aseo, Jefe de Grupo  
Supervisión : No contempla.

El Auxiliar de Aseo ejecuta tareas generales de aseo y desinfección en las diferentes instalaciones del establecimiento, manteniendo sus dependencias y equipos limpios y ordenados. Debe mantener los baños y dependencias abastecidas con los artículos básicos que requiere el servicio en particular.

#### Objetivos del cargo:

- Mantener la limpieza, la desinfección y el orden de las dependencias de las instalaciones asignadas con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas del Operador y a los estándares del contrato con el cliente.
- Reponer y/o proveer los artículos estipulados en el servicio, con la frecuencia y cantidad acordadas en el contrato.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Enseñanza básica completa.
- Deseable experiencia anterior en el cargo o similares.
- Salud compatible con el trabajo.
- Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios

Funciones:

- Preparar diariamente los materiales de trabajo
- Realizar el aseo de diferentes dependencias del establecimiento, de acuerdo a las instrucciones de su superior.
- Realizar el aseo de los baños, debiendo limpiar y desinfectar sus instalaciones (WC, lavamanos, espejos, ducha).
- Reabastecer los baños con los insumos acordados en el contrato, con la frecuencia y cantidad estipulada
- Asear y limpiar oficinas
- Reportar a su superior todo cambio o anomalía en las condiciones en que se encuentran las dependencias del establecimiento (desperfecto en instalaciones, ausencia de algún objeto, entre otros)
- Atender los requerimientos y necesidades de los clientes.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

Responsabilidades:

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por el Operador, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo, utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad.
- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente; principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en las diferentes instalaciones del lugar.

Niveles de desempeño

- Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad del Operador.
- Presentación personal acorde con las normas del Operador.

- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- Ritmo de trabajo: moderado.
- Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de las instalaciones del establecimiento.

Condiciones de trabajo

- Entorno físico: instalaciones del Centro de Justicia de Santiago
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

Principales competencias o habilidades

- Adaptación a las políticas del operador y disciplina.
- Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia.
- Orientación de servicio al cliente.
- Energía y tenacidad.

**Jardinero**

Subordinación : Supervisor de Aseo, Jefe de Grupo  
Supervisión : No contempla.

El Jardinero ejecuta tareas generales jardinería para el mantenimiento y conservación de las áreas verdes ubicadas en las diferentes instalaciones del cliente. Adicionalmente, debe atender a requerimientos especiales de jardinería, realizando los trabajos encomendados dentro de los plazos establecidos.

Objetivos del cargo:

- Mantener y conservar en perfecto estado las áreas verdes ubicadas en las diferentes instalaciones del cliente con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas del Operador y a los estándares del contrato con el cliente.
- Satisfacer todos los requerimientos adicionales del cliente, realizando las tareas encomendadas adecuadamente y dentro de los plazos establecidos.

Requisitos para desempeñar el cargo:

- Deseable enseñanza básica completa.
- Deseable experiencia anterior en el cargo o similares.
- Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.

Funciones:

- Preparar los materiales de trabajo diariamente antes de la salida a terreno.
- Realizar tareas de mantención de las áreas verdes en forma periódica: plantado, poda, corte de césped, entre otros.
- Regar las áreas verdes en forma periódica.
- Realizar la limpieza y orden de los recintos en los que se encuentren las diferentes áreas verdes del contrato, de acuerdo al plan de trabajo y/o a las instrucciones de su superior.
- Reportar a su superior todo cambio o anomalía en las condiciones en que se encuentran las áreas verdes del contrato (desperfecto en instalaciones, ausencia de algún objeto, entre otros)
- Atender los requerimientos y necesidades especiales del cliente respecto a la mantención de las áreas verdes.
- Solicitar los insumos para los servicios al Bodeguero, siempre que sea necesario.
- Desempeñar otras tareas, anexas a las descritas y de acuerdo al criterio de su superior.

#### Relación con otros cargos:

- Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.
- Debe trabajar en forma coordinada con sus compañeros de labores, colaborando en conjunto en la realización de las tareas asignadas.

#### Responsabilidades:

- Métodos y Procesos: el Jardinero debe seguir las normas y procedimientos de seguridad en el desempeño de sus funciones.
- Patrimonio del Operador: debe hacerse cargo de todos aquellos medios que le otorga el Operador para poder trabajar.
- Presentación personal: uso de uniforme completo e identificación personal.
- Patrimonio del cliente: el trabajador debe cuidar el patrimonio del cliente, específicamente las áreas verdes.

#### Niveles de desempeño:

- Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- Cumplimiento de las normas de seguridad del Operador.
- Ausencia de reclamos o quejas por la calidad de los servicios entregados.
- Presentación personal acorde con las normas del Operador.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### Exigencias físicas:

- Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- Ritmo de trabajo: moderado.

- Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante entre las áreas verdes de las instalaciones del cliente.

Condiciones de trabajo:

- Entorno físico: áreas verdes ubicadas en las instalaciones del cliente.
- Turnos de trabajo, de acuerdo a lo establecido en párrafo correspondiente de este documento

-

Principales competencias o habilidades:

- Adaptación a las políticas del operador y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por el Operador para el desempeño de sus funciones.
- Orientación de servicio al cliente: el trabajador debe percibir y satisfacer, en forma atenta y amable, las demandas y necesidades de los clientes.
- Energía y tenacidad: el trabajador debe mantener un nivel de actividad adecuado a las necesidades del momento y que le permita realizar sus tareas en forma eficiente y dentro de los plazos establecidos.

## **Programador del Sistema de Información Administrativo de Mantención**

Responsabilidades:

- Programación y emisión de Instrucciones de Servicio (IS) para actividades de mantención preventiva y correctiva programada con contenidos proforma y de regularizar Instrucciones de Servicio para mantención correctiva de emergencia, utilizando para ello el software correspondiente al módulo de mantención del SIA
- Seguimiento computacional de las autorizaciones de emisión de IS y del ciclo de ejecución y control de las mismas
- Emisión de informes según modalidades de agregación de información e indicadores dispuestos por el Jefe de Mantención
- Mantención de la base de datos del módulo de mantención del SIA

Formación:

- Técnico en programación.
- Manejo de herramientas informáticas.

Experiencia:

- Tres años en cargos similares.

Habilidad:

- Capacidad de Organización del trabajo administrativo.
- Riguroso, metódico.

- Capacidad para desenvolverse en el contexto técnico administrativo de servicios concesionados del Centro de Justicia

### **Supervisores de Mantenición**

#### Responsabilidades:

- Responsable de supervisar el cumplimiento de Instrucciones de Trabajo (IT) y Listas de Verificación de Seguridad (LVS) especificadas en cada Instrucción de Servicio (IS)
- Responsable de efectuar el precierre de las IS, mediante el uso del Informe de Control (IC) contenido en la misma
- Responsable de definir las necesidades y requerimientos de materiales y equipos de prevención de riesgos para las actividades de su área
- Responsable de la reiteración permanente de medidas de prevención de riesgos
- Responsable de efectuar las Inspecciones de Mantenición que disponga el Jefe del departamento

#### Formación:

- Formación técnico profesional en el área de mantención.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.

#### Experiencia:

- Cinco años en cargos similares.
- Experiencia en Supervisión de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Infraestructura y Equipos.

#### Habilidad:

- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto técnico administrativo del Centro de Justicia

#### Conocimientos de PC a nivel usuario:

- EXCEL
- WORD

### **Técnicos mantención de instalaciones**

#### Responsabilidades:

- Responsable de ejecutar directamente las actividades esenciales de las Instrucciones de Trabajo y dirigir y controlar las actividades de apoyo técnico de maestros y ayudantes

- Responsable de ejecutar las actividades en el orden y secuencia de procedimientos contenidos en la IT
- Responsable de cumplir y hacer cumplir las instrucciones de prevención de riesgo de cada Instrucción de Servicio.
- Responsable de utilizar y hacer utilizar las herramientas, instrumentos, equipos de mantención, repuestos y materiales e insumos asignados a cada IS
- Responsable de dar cuenta al Jefe de Sección o al Supervisor de mantención las novedades o cambios de estado no previstos en los ítems de configuración.
- Responsable de consultar al Jefe de Sección o al Supervisor de mantención aquellas materias técnicas que escapen a su nivel de capacitación
- Responsable de utilizar y hacer utilizar el vestuario y equipo de protección personal prescrito en la IS
- Responsable de proporcionar información para el análisis de fallas de equipos o de deterioros de dependencias

#### Formación:

Formación técnica en alguna de las siguientes especialidades:

- Técnico Eléctrico, para mantención de instalaciones eléctricas
- Técnico Sanitario con capacitación en instalaciones de gas, para mantención de instalaciones sanitarias
- Técnico Mecánico o electromecánico, para mantención de instalaciones mecánicas
- Técnico en criogenia o aire acondicionado, para mantención de sistemas de climatización
- Técnico en mantención o técnico en construcción civil, para mantención general

Capacitación certificada en las materias correspondientes a su especialidad

#### Experiencia:

- Tres años en cargos similares.
- Experiencia en Trabajo en Equipos.
- Curso de capacitación específico para mantención en el Centro de Justicia de Santiago.

#### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Capacidad para dirigir y motivar equipos y compañeros de trabajo.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Metódico, limpio y ordenado

#### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago

- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

Dependencia Funcional:

- Jefes de Secciones de Mantención

**Supervisor agrupación de seguridad y vigilancia**

Dependencia:

Jefe de Seguridad y Vigilancia

Supervisión:

Jefe de Guardia

Todos los vigilantes en cuanto a desempeño operativo

Responsabilidades:

- Distribuir los puestos de trabajo diarios, conforme a la minuta de puestos de servicios
- Responsable de supervisar el cumplimiento de Instrucciones de Trabajo (IT) y Listas de Verificación de Seguridad (LVS) especificadas en cada Instrucción de Servicio (IS) permanente
- Efectuar capacitación para el desempeño de cargos de vigilantes, tanto al inicio de cada jornada, como en sus lugares de trabajo
- Inspeccionar permanentemente las dependencias e instalaciones con la finalidad de verificar e informar su estado, vulnerabilidades y deficiencias en el servicio de seguridad y vigilancia.
- Responsable de definir las necesidades y requerimientos de vestuario y equipo personal para las actividades de su área
- Responsable de la reiteración permanente de medidas de prevención de riesgos
- Responsable de asumir el control directo del personal involucrado en el control de situaciones de emergencia
- Estará permanentemente integrado al dispositivo de seguridad y vigilancia, manteniendo comunicación continua con la central de seguridad
- Reemplazar al Supervisor General de Seguridad, en ausencia de éste
- Efectuar rondas en horario imprevisto durante la noche y en días festivos, con la finalidad de asegurar el pleno cumplimiento de las instrucciones de servicio
- Concurrir de inmediato al lugar de trabajo en caso de llamado desde la central de seguridad.

Formación:

- Oficial o Suboficial en retiro de las FF.AA., proveniente de escalafones de armas
- Oficial o Suboficial en retiro de Carabineros de Chile, proveniente de escalafón de orden y seguridad

- Oficial o suboficial en retiro de Gendarmería de Chile
- Profesional de otras áreas con formación técnica operativa en seguridad de instalaciones y certificación de la autoridad fiscalizadora.

Capacitación:

- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en técnicas de primeros auxilios
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.
- Certificado por el OS-10 de Carabineros de Chile para desempeñarse como supervisor de seguridad

Experiencia:

- Cinco años en cargos similares.
- Diez años de permanencia mínima en su Institución de origen
- Experiencia en Supervisión de Equipos.

Habilidad:

- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el operativo del Centro de Justicia

Conocimientos de PC a nivel usuario:

- EXCEL
- WORD

## **Jefes de Guardia**

Dependencia:

Supervisor de agrupación de Seguridad y Vigilancia  
Jefe de Seguridad y Vigilancia

Supervisión de desempeño operativo:

*Diurna:*

Personal de vigilantes en puestos de trabajo correspondientes al despliegue para la protección de áreas, accesos y circulaciones comunes

*Nocturna:*

- Personal de la sala general de vigilancia electrónica y central de seguridad
- Guardias en puestos de trabajo en edificios institucionales
- Guardias para rondas y control de accesos

Responsabilidades:

- Responsable de asegurar el cumplimiento de las disposiciones de seguridad del CJS, en horario nocturno, dando para ello instrucciones para el desempeño del personal de turno y supervisando su cumplimiento
- Responsable de asumir el control de procedimientos de emergencia en horario nocturno o festivo, hasta la concurrencia de sus supervisores
- Responsable, en horario diurno, de asegurar el cumplimiento de instrucciones de servicio y el desempeño de vigilantes asignados a puestos de trabajo en accesos, circulaciones y áreas comunes del CJS
- En horario diurno, reemplazar al supervisor de la agrupación de seguridad y vigilancia, en ausencia de éste.
- Durante el desempeño de su cargo, mantener enlace permanente con la central de seguridad.
- Responsable de asegurar la plena comprensión y competencia del personal a su cargo, para ejecutar las Instrucciones de Trabajo.
- Responsable del cumplimiento de disposiciones relacionadas con el uso de sistemas de iluminación en áreas comunes y exteriores.

Formación:

- Experiencia comprobable como guardia de seguridad o vigilante de seguridad, por un período de 10 años, con antecedentes de desempeño con responsabilidad de supervisión.
- Formación interna con más de 6 años de desempeño en funciones de seguridad para el operador
- Capacitación específica en el área de seguridad de instalaciones.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en técnicas de primeros auxilios
- Registrado ante la autoridad fiscalizadora, para desempeñarse como vigilante o como guardia de seguridad

Experiencia:

- Diez años como vigilante y tres años en cargos de similar responsabilidad.
- Experiencia en Trabajo de Equipos.

Habilidad:

- Capacidad para controlar equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el operativo del Centro de Justicia

Conocimientos de PC a nivel usuario, para fines específicos del Sistema de Información Administrativo del Operador:

- EXCEL
- WORD

## **Operadores de Salas CCTV de edificios institucionales**

### Dependencia:

#### **- Jefe Seguridad y Vigilancia**

- Supervisor Agrupación de Vigilancia, en horario diurno
- Jefe de Guardia, en horario nocturno

### Responsabilidades:

- Responsable de operar los equipos de recepción, tratamiento y grabación de video correspondientes a cámaras CCTV desplegadas en edificios institucionales, cuya vigilancia electrónica es de su responsabilidad
- Responsable efectuar el monitoreo de cámaras de video, informando a la central de seguridad de cualquier novedad que pueda alterar los procedimientos de seguridad, la seguridad de funcionamiento u otros eventos anormales.
- Efectuar mantención preventiva del usuario a sistemas de seguridad de la sala CCTV del edificio respectivo.
- Informar de inmediato la ocurrencia de fallas en los equipos de seguridad electrónica

### Formación:

- Enseñanza Media completa de preferencia
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos
- Capacitación en uso de equipos de visualización y registro de videos

### Experiencia:

- Dos años en cargos similares, en cargos de operador de CCTV

### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Capaz de mantener la atención en un ambiente de rutina.
- Buena expresión oral y asertividad en su conversación.
- Salud compatible con el cargo.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- 

## **Guardias**

### Dependencia:

- Supervisor Agrupación de seguridad, en horario diurno
- Jefe de Guardia en Horario nocturno o festivo

### Responsabilidades:

- Cumplir con las funciones de atención de público que se establecen en la instrucción de servicio permanente del puesto que cubre.
- Cumplir con las funciones de control de acceso que se establecen en la Instrucción de Servicio del puesto que cubre, incluyendo la aplicación de disposiciones de control de identidad de visitas, instrucciones de desplazamiento, negación de ingreso de elementos prohibidos
- Operar los equipos electrónicos de seguridad instalados o disponibles en puesto de trabajo, conforme a las instrucciones de seguridad de los mismos. Se incluye: detectores de metales fijos y seguridad, lectores de tarjetas de seguridad, botón de acceso y timbres de alarma
- Conforme a lo que dispone la seguridad ó de Servicio de cada puesto materializar los procedimientos de revisión de vehículos, revisión de paquetes, revisión de puertas, revisión de cerraduras y seguridad, revisión de normalidad de dependencias e instalaciones
- Informar a la central de seguridad cada vez que al término del horario laboral, permanecen visitantes al interior del edificio respectivo
- Efectuar las funciones de vigilancia visual en la zona inmediata al puesto de trabajo, establecidas en la respectiva instrucción de servicio.
- Informar a la central de seguridad cada vez que surjan inconvenientes o situaciones potencialmente conflictivas con personas que trabajan o desean acceder a los edificios
- En caso de desempeñarse en funciones de vigilancia de áreas públicas, informar a la central de seguridad cada vez que se detecten situaciones sospechosas o indicios de anormalidad
- Cumplir estrictamente las instrucciones y método de tratamiento de personas que se le han impartido como parte de su capacitación, con la finalidad de contribuir a un ambiente de trabajo seguro, pero respetuoso de las personas y jerarquías existentes en el CJS.
- Efectuar mantención preventiva de usuario al equipamiento de seguridad existente en el puesto de trabajo y entregarlo limpio al término de su turno
- Informar a su supervisor, cada vez que se detecte fallas de funcionamiento en equipos de seguridad.
- Vestir el uniforme y credencial de identificación y, portar el equipo individual en forma limpia y ordenada y, mantener en todo momento una apostura acorde a la calidad de servicio esperada; y, no portar indumentaria, accesorios u otros no especificados para su función.
- No fumar, beber o comer en su área de trabajo.

Formación:

- Enseñanza Media completa de preferencia
- Registrado ante la autoridad fiscalizadora como guardia o como vigilante privado
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos
- Capacitación en uso de equipos de control de acceso

Experiencia:

- Tres años en cargos similares, en cargos de vigilante o de guardia de seguridad.

Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Criterio e iniciativa.
- Buena expresión oral y asertividad en su conversación.
- Trato serio y respetuoso de las personas
- Salud compatible con el cargo.

Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago

## **Enfermera a cargo de la Sala de Primeros Auxilios**

### Dependencia:

- Jefe de Seguridad y Vigilancia

### Responsabilidades:

- Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y Sanitización, las dependencias, equipo e instrumental de la sala de primeros auxilios
- Efectuar atención de primeros auxilios en la sala, de acuerdo a la Instrucción Permanente de servicio para este recinto
- Responsable activar procedimientos de emergencia al detectarse personas con síntomas de peligro vital
- Administrar el cargo de materiales de la sala de seguridad, registrar e informar los consumos.

### Formación:

- Título de Enfermera otorgado por Instituto profesional o centro de Formación Técnica reconocido por el estado
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos

### Experiencia:

- Dos años en puestos de servicio de atención de urgencia.

### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Criterio e iniciativa.
- Salud compatible con el cargo.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

## **Paramédico a cargo de atención en terreno**

### Dependencia:

- Jefe de Seguridad y Vigilancia
- Enfermera a cargo de Sala de Primeros Auxilios

### Responsabilidades:

- Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y Sanitización, el equipo portátil de primeros auxilios, asignado a su cargo.
- Efectuar atención de primeros auxilios en el lugar de accidente, de acuerdo a los Procedimientos Sanitarios de Emergencia dispuestos para cada caso.
- Responsable activar procedimientos de emergencia al detectarse personas con síntomas de peligro vital
- Reemplazar a la enfermera a cargo de la sala de primeros auxilios, en ausencia de ésta.

### Formación:

- Título de Auxiliar Paramédico otorgado por Instituto profesional o centro de Formación Técnica reconocido por el estado
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos

### Experiencia:

- Dos años en puestos de trabajo en servicios equivalentes

### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Criterio e iniciativa.
- Salud compatible con el cargo.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

## **Encargado del recinto de Informaciones Generales**

### Dependencia:

- Jefe de Seguridad y Vigilancia

### Responsabilidades:

- Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y Orden, las dependencias y equipo del recinto de Informaciones Generales
- Dirigir la atención de Informaciones Generales, de acuerdo a la Instrucción Permanente de servicio para este recinto
- Responsable activar procedimientos de emergencia al detectarse situaciones anormales o sospechosas
- Supervisar al personal de atención a público
- Registrar e informar las novedades que ocurran en cada turno de servicio, según lo indica la Instrucción de Servicio Permanente.

### Formación:

- Enseñanza Media Completa
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos

### Experiencia:

- Seis años en puestos de servicio de atención de público.

### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Criterio e iniciativa.
- Salud compatible con el cargo.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

## **Personal de atención de público**

### Dependencia:

- Encargado recinto de Informaciones generales

### Responsabilidades:

- Conocer en detalle la ubicación y horario de atención a público, de cada edificio
- Atender a público, recibiendo sus consultas y brindando información espacial y de horarios de atención
- Atender y registrar reclamos de público que sean atinentes a servicios del Operador

### Formación:

- Enseñanza media completa
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos

### Experiencia:

- Cinco años en puestos de trabajo de atención a público

### Habilidad:

- Capacidad para adaptarse a la doctrina corporativa de servicio al cliente
- Criterio e iniciativa.
- Salud compatible con el cargo.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

## **Encargado del servicio de Estacionamiento Público**

### Dependencia:

Gerente de Contrato

### Responsabilidades:

- Responsable por asegurar la operación de las barreras automáticas y sistema de cobro de las tarifas de estacionamiento
- Brindar información a los usuarios sobre orientación espacial y horarios de funcionamiento
- Efectuar la recaudación, extender las boletas de servicio y reportar esta actividad a la gerencia de Operación
- Efectuar requerimientos de aseo y mantención, a la gerencia de contrato

### Formación:

- Enseñanza media completa
- Curso de administración de ventas
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en uso de equipo especial de estacionamiento.

Conocimientos de PC a nivel usuario:

- EXCEL
- WORD

### Experiencia:

- Tres años en cargos similares.
- Experiencia en Gestión Operativa de Recursos Humanos

### Habilidad:

- Actitud orientada al servicio al cliente
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto multiinstitucional del Centro de Justicia.

### Otros:

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la ciudad de Santiago
- Capaz de compartir con personal de las Instituciones del Poder Judicial y Gendarmería

## 12 DE LOS SERVICIOS DE APOYO

### 12.1 Administración

La Operador, a través de la Gerencia y Supervisores, son los responsables por que el Servicio de Aseo y Sanitización funcione en cumplimiento con las políticas establecidas por el Operador y con las cláusulas de servicios acordadas con el Cliente.

Dentro de sus funciones principales deberán:

- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar los servicios de Aseo Sanitización.
- Asegurarse de la entrega de un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas
- Dirigir y coordinar los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales. Monitoreo, supervisión y control del cumplimiento las actividades planificadas
- Generar informe de gestión de la operación y los informes exigidos por el Inspector Fiscal del Centro de Justicia de Santiago.
- Supervisar la labor de su personal a cargo con la finalidad de que el aseo se realice de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad estipulados en el contrato establecido con el cliente.
- Controlar los servicios entregados, para lo cual debe mantenerse informado y llevar constancia de las distintas actividades realizada por el personal que dirige.
- Realizar informes y estadísticas mensuales sobre la gestión y productividad en el área.
- Realizar programación de aseos no cotidianos o más bien esporádicos, que involucran la entrega de un mejor servicio.
- Asistir periódicamente a las charlas de seguridad para el personal
- Asignar a sus subordinados las tareas y metas que deberían cumplir en un plazo de tiempo determinado, de acuerdo a los conocimientos y competencias que poseen, y a la urgencia y prioridad del trabajo.
- Realizar reuniones, junto con los encargados de las demás áreas de servicio, para analizar la gestión general del contrato y con esto, mejorar o modificar procedimientos de trabajo.
- Elaborar informes de horas trabajadas y extras de sus subordinados, y llevar registros actualizados de las licencias, vacaciones y permisos de los trabajadores de mantención.
- Elaborar las Instrucciones de Servicio y/o Instrucciones de Trabajo para cada ítem relevante del plan de Aseo y Sanitización, y su actualización periódica.

## 12.2 Coordinación Logística

Será efectuada por la Gerencia del Contrato.

Se realizarán reuniones de planificación periódicas, en las cuales participarán los diferentes Supervisores de áreas de servicios, el Gerente de Contrato y su Staff de apoyo

## 12.3 Bodega

Se dispondrá de una bodega de materiales e insumos de aseo y sanitización, inicialmente ubicada en las cercanías del Centro de Justicia de Santiago y, posteriormente, ubicada en el edificio que construirá el Concesionario.

## 12.4 Comunicaciones

Además del sistema de información del servicio y red telefónica, se contará con equipos de comunicaciones portátiles, para el enlace y coordinación de los equipos de trabajo.

# 13 DEL SISTEMA DE CALIDAD

## 13.1 Estrategia

El Operador se compromete a aplicar Sistemas de Gestión de la Calidad para cumplir de manera sistemática y consistente con la entrega de servicios al Centro de justicia de Santiago. Para ello se enfocará en las siguientes áreas claves:

- **Satisfacción de Clientes:** Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y obtener, mantener y mejorar el desempeño global de nuestra organización de manera de garantizar la calidad y oportunidad del servicio.
- **Liderazgo de Mercado:** Crecemos y nos desarrollamos anticipándonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y asociados
- **Excelencia Operacional:** Administramos nuestros negocios enfocándonos en mejorar continuamente la eficiencia de toda la organización, para alcanzar excelencia, consistencia y dar servicios de valor.
- El compromiso del Operador con la calidad surge de nuestra total dedicación a poner en acción esta estrategia. Este compromiso está fundado en:
  - Políticas formales que reflejan la estrategia del Operador
  - Trabajar de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000
  - Un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo.

- El desarrollo de nuestro Plan de Calidad reconoce que:
  - **Mejoramiento Continuo** es una **filosofía** de administración que, asumiendo la perspectiva del cliente, pone énfasis en el trabajo en equipo para resolver los problemas de calidad, costos y productividad y, así, lograr efectividad organizacional y mejoramientos continuos de los servicios brindados.
  - **Gestión de la Calidad** es el método apropiado de procedimientos y control para formalizar la calidad.

El Operador se aplicará el sistema de calidad en todas sus operaciones del Centro de Justicia de Santiago.

### 13.2 Aspectos a considerar en el Programa de Calidad para el CJS

- Disponer de un Plan de Aseguramiento de Calidad que constituya un soporte estructurado para un sistema auditable de calidad con la finalidad de garantizar la calidad y oportunidad del servicio
- Garantizar que el proceso sea capaz de generar permanentemente niveles de servicio, conformes con sus especificaciones
- Garantizar la calidad del vestuario y equipo personal de los guardias
- Garantizar la eliminación de las causas que produzcan no conformidades, mediante acciones correctivas oportunas e informadas
- Garantizar el nivel de calidad alcanzado, mediante los registros formales que corresponda
- Garantizar, el cumplimiento de las condiciones que son necesarias para el normal funcionamiento del CJS.
- Garantizar el fiel cumplimiento de los procedimientos de manejo ambiental que establezca el Plan de Manejo Ambiental durante la explotación.

### 13.3 Componentes del Programa de Calidad

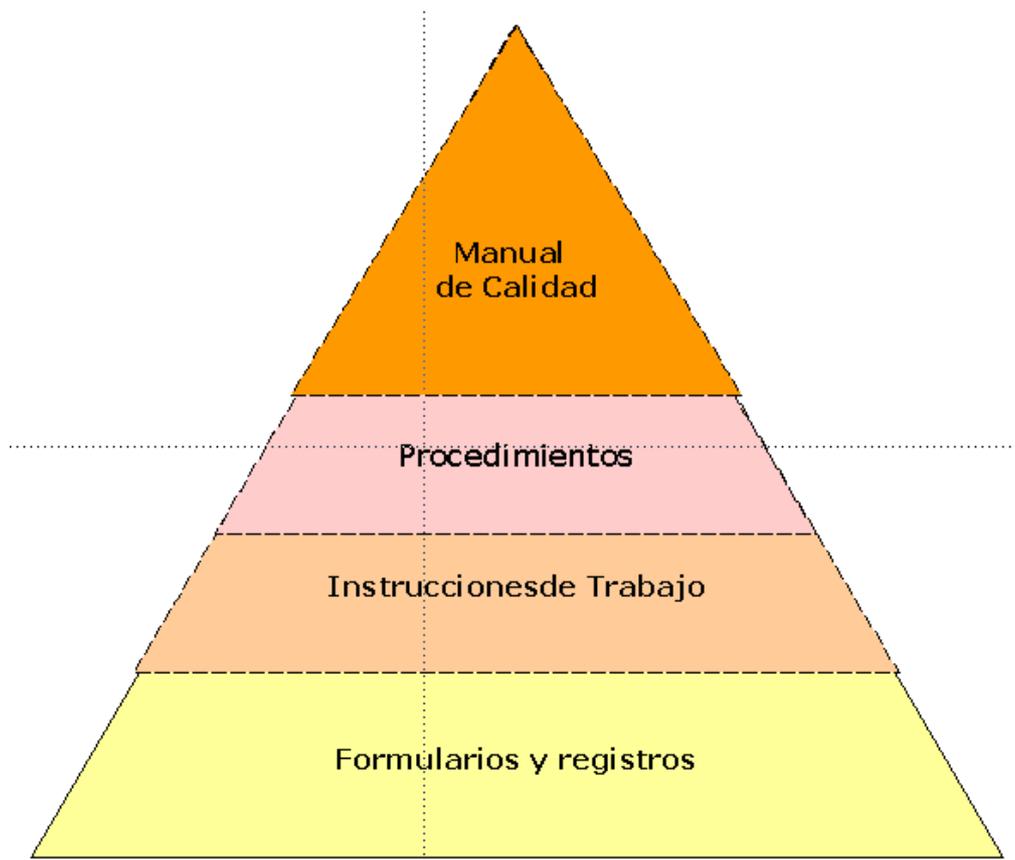
El Programa de Gestión de la Calidad tiene los siguientes componentes:

- Compromiso Gerencial con la implementación de la calidad en todos los niveles, a través de la permanente participación y liderazgo. Este compromiso se formaliza en el documento "**Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**"
- **Manual de Calidad**, que da una visión resumida de cómo se desarrolla el sistema de calidad en el Operador y vincula directamente cada elemento de las actividades de el Operador con el estándar ISO 9001:2000.
- **Procedimientos e Instrucciones de Trabajo**, corresponden a un plan detallado de trabajo, sistemas y métodos guía las acciones rutinarias de trabajo en las distintas operaciones de servicios
- **Plan de Implementación del sistema**, un plan detallado, comprensivo y con fechas preestablecidas para establecer cada uno de los procedimientos

del sistema de calidad y definición de la evidencia disponible para verificar su implementación.

- Designación de **Coordinadores de Calidad**, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (CSMA) para facilitar la implementación y mantención del sistema en terreno.
- **Revisión Gerencial**, revisión del funcionamiento del sistema e identificación de áreas para mejoramiento.
- **Programa de auditoría**, plan anual de auditorías internas para verificar el correcto funcionamiento del sistema y guiar a la gerencia en el control y revisión de implementación.

#### Niveles de documentación de los Sistemas de Calidad



### 13.4 Sistema de Calidad – componentes básicos

#### **Manual de Calidad**

- El Manual de Calidad ha sido especialmente desarrollado para las operaciones de cada país de acuerdo al segmento que atendemos.

Corresponde al primer nivel de documentación del sistema y entrega una visión sumaria de cómo el Operador ha desarrollado su sistema de calidad en conformidad con la Norma ISO 9001:2000. El Manual de Calidad, al igual que los demás documentos, se revisan y actualizan periódicamente, lo que permite una adaptación de acuerdo a las expectativas de los clientes y nuestros estándares internacionales.

- Entre otros temas, cada manual entrega información sobre lo siguiente:
  - Introducción a el Operador y al Sistema de Calidad
  - Referencias al sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) en el marco del Sistema de Calidad ISO 9001:2000.
  - Política de Calidad y definición de responsabilidades, desde La Gerencia a cada grupo de trabajo.
  - Organigrama del Sistema de Calidad

### **Procedimientos e Instrucciones de Trabajo (IT's)**

- Cada área de trabajo en cada contrato es provista con una carpeta de Procedimientos, Instrucciones de Trabajo y Formularios pertinentes. Estos documentos son la guía para el correcto desempeño y permiten evidenciar las actividades y análisis de los resultados de éstos.
- Todo el personal recibe una capacitación extensiva en los Procedimientos e IT's relevantes a su área de trabajo. Su nivel de competencia es evaluado después del entrenamiento y registrado en la Tarjeta de Capacitación Personal.

### **Experto en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

- Para implementar el sistema en el contrato, se dispone de un experto en Calidad. Esta tarea será desempeñada por Prevencionistas de Riesgos que ya han tenido experiencia de participar plenamente en el proceso de implementación y certificación del sistema de calidad.
- Si bien el Experto actúa como "Consultor Interno" para el equipo que dirige el proyecto, la responsabilidad por la implementación y mantención del sistema recae en última instancia en el grupo de trabajo. Revisión Gerencial
- La participación gerencial en la revisión diaria del sistema es un factor clave en la implementación y funcionamiento exitoso del sistema. Las responsabilidades del personal de gerencia en terreno del proyecto se incluye en el Manual de Calidad.
- Reuniones formales de calidad se programan semestralmente en el lugar del contrato. Estas reuniones permiten hacer una revisión formal de los registros del sistema, para identificar tendencias y mejoras necesarias.

### **Auditorias del sistema**

El correcto funcionamiento del sistema de calidad se chequea continuamente a través de auditorias internas y externas. Al inicio de cada año se prepara un plan de trabajo que incluye: auditorias del sistema, operacionales y de instrucciones de trabajo.

## **14 DEL SISTEMA DE MANEJO AMBIENTAL**

### **14.1 Certificación del Operador**

El operador cuenta con certificación ISO 14000, lo que permite asegurar la trazabilidad de los aspectos ambientales en el diseño y ejecución de sus servicios.

### **14.2 Manejo Ambiental**

Para el Centro de Justicia de Santiago se implementará una función de Manejo Ambiental en los términos que se describe en el plan de gestión sustentable para el período de explotación, anexo al presente reglamento. Esta función tiene por objeto establecer las consideraciones mínimas ambientales y territoriales que deben ser cumplidas durante la operación del Centro de Justicia de Santiago, con lo cual es posible identificar aquellas actividades que eventualmente generen impactos ambientales negativos.

### **14.3 Medidas**

Las Medidas de Mitigación, Reparación, Compensación y Medidas de Contingencia que implementará el operador están orientadas operativamente para aquellas actividades y obras del proyecto que en la fase de operación produzcan impactos negativos en algún componente ambiental o cuando sea necesario aplicarlas para cumplir con la legislación vigente.

Las medidas establecidas se basarán en las conclusiones y recomendaciones de la respectiva Declaración de Impacto Ambiental (DIA). El operador podrá incorporar obras adicionales a las exigidas, que a su juicio contribuyan a los procesos de territorialidad y medio ambiente y al buen funcionamiento del CJS, en concordancia con la legislación vigente y relacionados con los componentes ambientales afectados.

## **15 DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS**

### **15.1 Introducción**

- El Operador y todas sus Divisiones, tienen el compromiso de desarrollar estrategias de seguridad que garanticen el más alto grado de bienestar físico, mental y social de todos sus empleados.
- A fin de contar con un programa de efectivo de seguridad que le permita controlar los riesgos a que pueden estar expuestos sus empleados, el Operador evalúa y monitorea continuamente los riesgos propios del trabajo y, también, del medio ambiente laboral donde ellos desempeñan sus funciones.
- El programa de control de seguridad es una parte integral de toda operación y proceso de trabajo del Operador y constituye un plan específico de seguridad del proyecto en cada una de sus operaciones.
- El plan de control de seguridad establece objetivos específicos al tipo de operación que el Operador lleva a cabo en cada lugar. El plan entrega las actividades de seguridad que son consistentes con el programa de control de riesgos del Operador.

### **15.2 Políticas de Salud y Prevención de accidentes**

- 
- El Operador ha establecido políticas, procedimientos y estándares de operación, que sirven de guía a los desarrollos de servicio.
- El Operador transmite su política de Salud y Seguridad laboral a su nuevo personal a través de la inducción en seguridad laboral de el Operador y, mediante presentaciones / charlas regulares. En el proyecto, el Operador expondrá sus políticas donde sea visible a todos sus empleados.

### **15.3 Compromisos Gerenciales en Seguridad**

- El Operador reconoce sus obligaciones, tanto morales como legales para con la salud y seguridad de todos sus empleados, por lo que está comprometida con el desarrollo, implementación y evaluación de sus programas de salud y seguridad.
- La Gerencia monitorea el desempeño en seguridad de las operaciones bajo su control a través de actividades basadas en indicadores e índices finales. Así, asegura el cumplimiento del programa de control de riesgos y el logro de los objetivos establecidos en el plan.
- La Gerencia, en todos sus niveles, está informada de los deberes a su cargo, y solicita a todos los individuos participar activamente en las actividades de seguridad .

## Responsabilidades y Deberes

### **Gerente de Contrato**

El Gerente de Contrato es responsable por todas las funciones generales de implementación y administración de las iniciativas de seguridad y salud en la operación del CJS

### **Encargado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

El Encargado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente es responsable de asesorar y proveer información especial en materias relacionadas a salud, seguridad y bienestar dentro de la operación de el Operador.

### **Equipo Supervisor del Contrato**

Los Supervisores son responsables por asegurar que todo el personal bajo su control directo ejecuten su trabajo de manera segura, como también confeccionar los registros de solicitud de atención en caso de accidentes y que sean enviadas inmediatamente a donde corresponda y se tomen las medidas apropiadas.

### **Todo el Personal**

Todo el personal del Operador tiene la obligación de contribuir a la aplicación del programa y cumplir con las políticas de medio ambiente, salud y seguridad del Operador. Reportar cualquier acto o condición insegura y trabajando de manera tal de no afectar adversamente la seguridad y salud de manera directa o indirecta de todo el personal ni el normal desarrollo de las operaciones.

## **15.4 Aspectos a considerar en el Programa de Prevención de Riesgos del CJS**

- Capacitar al personal dependiente, a su ingreso y periódicamente en las materias de prevención de riesgo incluidas en las Listas de Verificación de Seguridad aplicables y en las materias atinentes de los Planes de Emergencia
- Disponer y hacer cumplir las Listas de Verificación de Seguridad aplicables a las funciones de Aseo y Sanitización, conforme a lo indicado en el Plan de Prevención de Riesgos.
- Cautelar que la señalética de prevención de riesgos del recinto no sea afectada por acciones vandálicas e informar cuando se detecte que ésta ha sido dañada o se encuentra deteriorada.
- Capacitar al personal dependiente, a su ingreso y periódicamente en las materias de seguridad laboral del Centro de Justicia de Santiago directamente relacionadas con la prestación del servicio que se refieran a acceso y permanencia en áreas determinadas, desplazamiento al interior del recinto, elementos, materiales y alimentos de circulación prohibida, transmisión de mensajes y, en general todas aquellas medidas estatuidas en los procedimientos de operación y de seguridad del recinto.
- Disponer de un Plan de autocontrol para el cumplimiento de las disposiciones de seguridad laboral del Centro de Justicia de Santiago, que

permita auditar el fiel cumplimiento de las disposiciones de seguridad penitenciaria que le son aplicables al servicio y dejar constancia de las vulnerabilidades detectadas, de las medidas adoptadas para su corrección y del resultado de estas medidas.

- Cumplir cabalmente las disposiciones de seguridad y vigilancia del Centro de justicia de Santiago, referidas a autorización de entrada y salida de funcionarios del Operador, tanto por razones de trabajo o para cambios de turnos

### **15.5 Aspectos específicos a considerar en los Servicios**

- Las medidas de prevención de accidentes constituyen una parte integral de todas las Instrucciones de Servicio. Estas medidas están orientadas a eliminar la existencia de condiciones de trabajo inseguras y a prevenir la ocurrencia de acciones inseguras.
- Cada Instrucción de Trabajo incluye una Lista de Verificación de Seguridad específica para cada puesto de trabajo, la cual debe ser cumplida por el personal que cubre el puesto o concurre a resolver una emergencia, y verificada por los supervisores del servicio.
- Las Listas de Verificación de Seguridad incorporan la experiencia desarrollada en Chile por el Operador y por los diferentes Institutos de Seguridad del Trabajo tales como: IST, Mutual Seguridad CCHC, ACHS, como asimismo las recomendaciones de los fabricantes de equipos y proveedores de productos y son específicos para cada actividad a desarrollar.

## **16 ANEXOS AL REGLAMENTO**

### **16.1 Plan De Protección Preventiva**

**VER ANEXO 1**

### **16.2 Procedimiento Operativo De Emergencia : Evacuación**

**VER ANEXO 2**

### **16.3 Procedimiento Operativo De Emergencia : Manejo De Incidentes Delictuales y Siniestros**

**VER ANEXO 3**

### **16.4 Plan De Enlace De Comunicaciones**

**VER ANEXO 4**

### **16.5 Sistema de reclamos y Sugerencias**

**VER ANEXO 5**

### **16.6 Programa de gestión sustentable durante la explotación**

**VER ANEXO 6**

### **16.7 Plan de prevención de riesgos**

**VER ANEXO 7**

### **16.8 Manual de Mantenimiento**

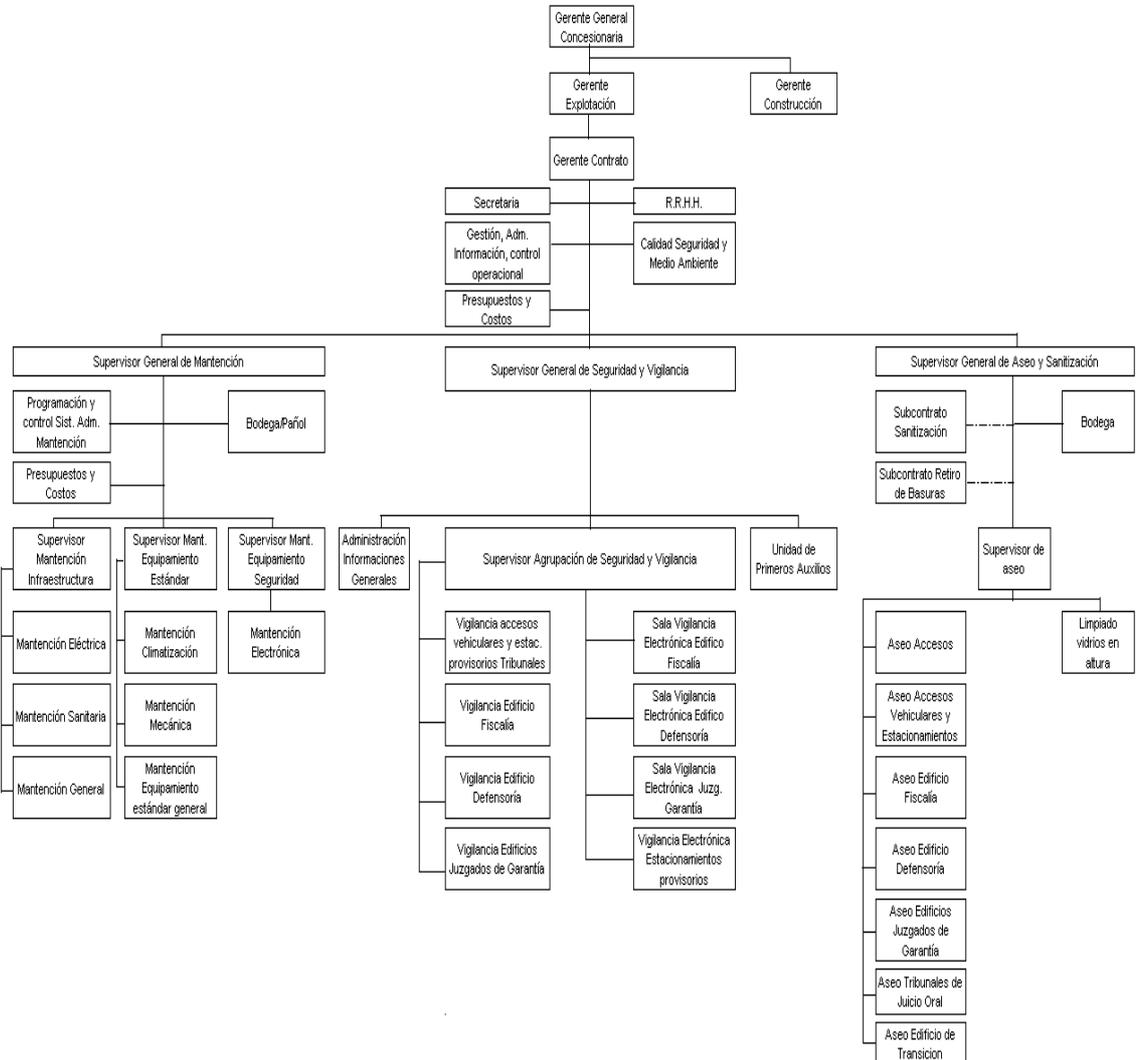
**VER ANEXO 8**

## 17 DISPOSICIONES TRANSITORIAS

### 17.1 Período de Explotación Parcial Fase 1

El período de explotación parcial del CJS es aquel período entre la Puesta en Servicio Provisoria de las obras (PSPO) de la Fase I, hasta la PSPO de las obras de la Fase II.

### 17.2 Estructura Organizacional Concesionaria durante la explotación Fase I.



### 17.3 Adecuación del alcance de los servicios durante el Período de explotación parcial

En este período se llevarán a cabo las obligaciones de servicio, en los términos establecidos en este RSO, solo en las obras y sectores habilitados para el uso de las Instituciones y Público. Para ello el operador adecuará su dotación de personal.

En este período no se brindará los siguientes servicios:

- servicio de mantención de áreas verdes
- servicio de estacionamiento público

### 17.4 Relaciones entre la organización de explotación con la organización de construcción durante el Período de operación parcial

La relación entre la organización de la explotación y la organización de construcción durante el período de operación parcial está constituida por las coordinaciones tendientes a asegurar que los servicios en operación y el funcionamiento de las Instituciones en las áreas en operación, no sean afectadas por el proceso de construcción de obras no entregadas al uso.

### 17.5 Disposiciones específicas para la prevención de accidentes y manejo de contingencias durante el Período de operación parcial

Mientras existan obras en ejecución en el CJS, los límites entre la zona en explotación y la zona de construcción deberán estar claramente demarcadas, ya sea mediante barreras físicas, señalética, con la finalidad de evitar toda interferencia entre las actividades operativas y de construcción y, de manera particular, para evitar riesgos de accidentes y no entorpecer una eventual evacuación.

Además de las disposiciones de manejo de contingencias que se detallan en el Anexo respectivo, durante este período se aplicarán las siguientes medidas complementarias:

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Incendios en áreas comunes y edificios institucionales en construcción	1. Producida la alarma el jefe de seguridad determinará si existe la necesidad de aplicar las medidas previstas en el plan de manejo de contingencias del CJS.  2. Estas medidas se aplicarán si la magnitud del

	<p> siniestro en las obras de construcción puede poner en riesgo la seguridad de los edificios ya en explotación.</p> <p>3. Esta evaluación se efectuará considerando como riesgo para las instalaciones en explotación, cualquier daño o daño inminente generado por siniestro en las obras en construcción, que implique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de bloqueo de las vías de evacuación de las obras en explotación.</li> <li>- Corte de servicios básicos en las obras en explotación</li> <li>- Potencial riesgo de propagación del fuego hacia los edificios en explotación</li> <li>- Necesidad de tráfico de bomberos y otros por la zona en explotación, con la finalidad de combatir incendio en la zona de construcción</li> </ul> <p>4. Se registrará el incidente y se avisará de inmediato a la gerencia de explotación y ésta a su vez a la Inspección fiscal.</p> <p>5. Controlado en incidente el gerente de explotación establecerá las medidas de reparación para restablecer las condiciones de funcionamiento de recintos e instalaciones en explotación que pudieren ser afectadas por el control del siniestro en la zona de construcción.</p>
--	--

### **17.6 Capacitación de funcionarios de las Instituciones Usuarias, al inicio del período de explotación.**

La capacitación de funcionarios de las Instituciones se entrega a partir de las primeras edificaciones correspondientes a la Fase I de construcción y la Puesta en Servicio provisoria de las Obras la Fase1; y se repetirán previo a la entrega de las obras correspondientes a la Fase II.

Comprenderán las siguientes materias:

#### **17.7**

Tema	Contenidos	Encargado	Duración
------	------------	-----------	----------

Funcionamiento Operativo del CJS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento general del complejo</li> <li>- Características generales de las instalaciones</li> <li>- Servicios que se brindarán durante la explotación</li> </ul>	Gerente de Contrato	3 horas, con descansos de 15 minutos
Sistemas para protección de personas e instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de detección y extinción de incendio</li> <li>- Sistemas de emergencia y de respaldo</li> <li>- Sistemas de apoyo a la evacuación</li> </ul>	Supervisor General de Mantenimiento	3 horas, con descansos de 15 minutos
Medidas básicas de prevención de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulaciones peatonales y accesos vehiculares</li> <li>- Lugares de Trabajo</li> <li>- Derrames de combustibles</li> </ul>	Encargado de calidad, seguridad y medio ambiente	3 horas, con descansos de 15 minutos
Síntesis del plan de manejo de accidentes y contingencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incendio</li> <li>- Catástrofe natural</li> <li>- Explosión Vías de evacuación y zonas seguras</li> </ul>	Supervisor General de Seguridad y Vigilancia	3 horas, con descansos de 15 minutos

### 17.8 Capacitación sobre uso de la infraestructura y equipamiento

Esta capacitación tiene por finalidad dar a conocer a las autoridades, responsables administrativos y funcionarios de las instituciones, los elementos esenciales relacionados con las características de la infraestructura y funcionamiento de las instalaciones de servicio del CJS. Se realizará mediante charlas de capacitación a las cuales asistirán las personas que determine cada institución.

Estas charlas se efectuarán en el período comprendido entre la solicitud de Puesta en Servicio de las Obras correspondientes a la Fase I de construcción y la inauguración de estas obras; y se repetirán previo a la entrega de las obras correspondientes a la Fase II.

Comprenderán las siguientes materias:

Centro de Justicia de Santiago. Reglamento de Servicio a la Obra Refundido. Rev-3

Tema	Contenidos	Encargado	Duración
Características de las instalaciones Básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de instalaciones eléctricas por edificio</li> <li>- Descripción de instalaciones sanitarias por edificio</li> </ul>	Supervisor general de mantención	3 horas, con descansos de 15 minutos
Características de las instalaciones mecánicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de sistemas de climatización y su uso</li> <li>- Descripción de ascensores y montacargas y su uso</li> </ul>	Supervisor de mantención de instalaciones mecánicas	3 horas, con descansos de 15 minutos
Características de sistemas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Audio evacuación</li> <li>- Control de acceso</li> <li>- Alarmas</li> </ul>	Supervisor de mantención de instalaciones de seguridad	3 horas, con descansos de 15 minutos
Coordinación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Aseo y Sanitización</li> <li>- Servicio de seguridad y vigilancia</li> <li>- Servicio de mantención</li> </ul>	Gerente de Contrato	3 horas, con descansos de 15 minutos

**17.9 Condiciones especiales de operación durante el período de operación transitoria desde el inicio de la entrega de recintos de la Fase I, hasta la completación de la PSPO de dicha fase.(\*)**

En este período de operación transitoria se efectuará la entrega secuencial de diversos sectores de obra, para su habilitación y uso por las Instituciones Mandantes. Mientras dure este período, el operador adecuará sus medios de operación y las dotaciones de personal, de manera de brindar los servicios establecidos en el presente RSO, para las zonas que se encuentren habilitadas para su uso.

En este período no se brindará los siguientes servicios:

- servicio de mantención de áreas verdes
- servicio de estacionamiento público

Nota: En el evento que se aprobado por la Inspección Fiscal el presupuesto de estos servicios