

PROGRAMA DE CONCESIONES HOSPITALARIAS



# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Contrato de Concesión  
Hospital Félix Bulnes

<i>SCMS Rosanna Núñez G.</i>	<i>Inspección Fiscal Miguel Ara S.</i>	<i>HFB Dra. Ana Moroni</i>

2019



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Fecha de Aprobación final:				
18	31.12.2019	SCMS	IF	
17	05.12.2019	SCMS	IF	26.12.2019
16	25.11.2019	SCMS	IF	IF 29.11.2019
15	05.07.2019	SCMS	IF	-
14	08.03.2019	SCMS	IF	IF 07.06.2019
13	09.11.2018	SCMS	IF	IF 08.02.2019
12	13.07.2018	SCMS	IF	IF 11.10.2018
11	16.03.2018	SCMS	IF	IF 14/06/2018
10	17/11/2017	SCMS	IF	IF 15/02/2018
9	21/07/2017	SCMS	IF	IF 19/10/2017
8	24/03/2017	SCMS	IF	IF 22/06/2017
7	25/11/2016	SCMS	IF	IF 23/02/2017
6	26/07/2016	SCMS	IF	IF28/10/2016
5	31/03/2016	SCMS	IF	IF 29/06/2016
4	02/12/2015	SCMS	IF	IF 01/03/2016
3	31/07//2015	SCMS	IF	IF 02/11/2015
2	02/04/2015	SCMS	IF	IF 01/07/2015
1	03/12/2014	SCMS	IF	IF 02/03/2015



## Tabla de contenido

1. CONSIDERACIONES GENERALES .....	1
1.1. Antecedentes Generales.....	1
1.2. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra .....	1
1.3. Alcance del RSO .....	2
1.4. Vigencia del RSO .....	2
1.5. Modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra .....	2
1.5.1 Actualizaciones y Control de Cambios .....	2
1.5.2. Otras modificaciones .....	3
1.6. Documentos Relacionados .....	4
1.7. Descripción de los Servicios.....	5
1.8. Información.....	6
2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN .....	11
2.1. Objetivos Generales de la Operación .....	11
2.2. Cobertura de los Servicios .....	11
2.3. Objetivos Específicos .....	13
2.3.1. Del Servicio de Aseo y Limpieza General .....	13
2.3.2. De la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.....	14
2.3.3. Del Control Sanitario de Vectores.....	14
2.3.4. De la Gestión de Ropería .....	14
2.3.5. De la Alimentación de pacientes y funcionarios.....	14
2.3.6. Del Mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura. ....	15
2.3.7. De la Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.....	15
2.3.8. De la Adquisición y Reposición del mobiliario No Clínico.....	15
2.3.9. De la Cafetería.....	15
2.3.10. De la Seguridad y Vigilancia .....	15
2.3.11. De los Estacionamientos de Funcionarios y Visitas. ....	15
2.3.12. De la Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 16	
2.3.13. De la Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. ....	16
2.3.14. De los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. ....	16
2.3.15. Del Traslado .....	16
3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN .....	17



3.1. Objetivos de las Políticas .....	17
3.2. Política Comercial .....	17
3.3. Política de Recursos Humanos.....	17
3.4. Política de Sistema Integrado de Gestión.....	18
4. RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	20
4.1. Régimen de Administración.....	20
4.1.1. Inspector Fiscal durante la Explotación .....	21
4.1.2. Comité Coordinador.....	22
4.1.3. Facultades Especiales del Director del Establecimiento de Salud.....	23
4.2. Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación.....	24
4.2.1. Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación y con el Comité Coordinador ...	24
5. ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA .....	25
5.1. Administración del Contrato.....	25
5.2. Organización de la Concesionaria .....	25
5.3. Dotación de Personal .....	26
6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN.....	27
6.1. Antecedentes Generales.....	27
6.1.1. Objetivos y Alcance .....	27
6.1.2. Definiciones.....	28
6.2. Consideraciones Relativas al Personal del Concesionario.....	31
6.2.1. Disposiciones Generales .....	31
6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal.....	31
6.2.3. Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro .....	32
6.2.4. Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada.....	32
6.2.5. Restricciones al Personal del Concesionario.....	33
6.3. Horarios del Personal del Concesionario en Cumplimiento de los Servicios .....	35
6.4. Resumen Operativo de la Prestación de los Servicios .....	35
6.4.1. Ejecución de Actividades Programadas .....	36
6.4.2. Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas .....	36
6.4.3. Requerimientos Adicionales .....	37
6.5. Control de Ingresos y Egresos.....	37



6.5.1. Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas .....	38
6.5.2. Ingreso de los Empleados del Concesionario y Subcontratistas.....	55
6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Concesionario .....	56
6.5.4. Salidas de Vehículos con Mercaderías o Residuos de los Servicios del Concesionario .....	57
6.5.5. Salida de Bienes del Concesionario y Otros.....	58
6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión del Concesionario.....	59
6.5.7. Flujos de Operación .....	59
6.6. Reclamos y Sugerencias.....	72
6.7. Libro de Explotación.....	72
6.8. Centro de Atención al Usuario Interno (Personal del Establecimiento de Salud).....	72
<b>7. SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS.....</b>	<b>75</b>
7.1. Consideraciones Generales.....	75
7.1.1 De los Servicios.....	75
7.1.2 Definiciones transversales para los servicios.....	75
7.1.2.1 Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario).....	75
7.1.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza .....	76
7.1.2.3. Destrucción Provocada por Incendio.....	76
7.1.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	76
7.2. Servicio de Aseo y Limpieza General .....	79
7.2.1. Aspectos Generales del Servicio .....	79
7.2.2. Definiciones Operativas .....	87
7.2.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	92
7.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	103
7.2.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	103
7.2.6. Indicadores de Gestión .....	107
7.3. Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios .....	107
7.3.1. Aspectos Generales del Servicio .....	107
7.3.2. Definiciones Operativas .....	115
7.3.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	121
7.3.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	132
7.3.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	132
7.3.6. Indicadores de Gestión .....	135
7.4. Servicio de Control Sanitario de Vectores .....	136
7.4.1. Aspectos Generales del Servicio .....	136
7.4.2. Definiciones Operativas .....	141



7.4.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	145
7.4.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	153
7.4.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	153
7.4.6. Indicadores de Gestión .....	156
7.5. Gestión de Ropería .....	157
7.5.1. Aspectos Generales del Servicio .....	157
7.5.2. Definiciones Operativas .....	167
7.5.3. Descripción del Funcionamiento Operativo.....	172
7.5.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	185
7.5.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	185
7.5.6. Indicadores de Gestión.....	189
7.6. Alimentación para pacientes y funcionarios.....	189
7.6.1. Aspectos Generales del Servicio .....	189
7.6.2. Definiciones.....	203
7.6.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	203
7.6.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	228
7.6.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	228
7.6.6. Indicadores de Gestión .....	232
7.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura.....	233
7.7.1. Aspectos Generales del Servicio .....	233
7.7.2. Definiciones Operativas .....	244
7.7.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	281
7.7.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	295
7.7.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	295
7.7.6. Indicadores de Gestión .....	299
7.8. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico .....	300
7.8.1. Aspectos Generales del Servicio .....	300
7.8.2. Definiciones Operativas .....	310
7.8.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	314
7.8.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	324
7.8.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	324
7.8.6. Indicadores de Gestión .....	328
7.9. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico .....	328
7.9.1. Aspectos Generales del Servicio .....	328



7.9.2. Definiciones Operativas .....	335
7.9.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	338
7.9.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	344
7.9.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	344
7.9.6. Indicadores de Gestión .....	348
7.10. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico .....	348
7.10.1. Aspectos Generales del Servicio .....	348
7.10.2. Definiciones Operativas .....	361
7.10.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	365
7.10.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	382
7.10.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	382
7.10.6. Indicadores de Gestión .....	386
7.11. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.....	387
7.11.1. Aspectos Generales del Servicio .....	387
7.11.2. Definiciones Operativas .....	393
7.11.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	396
7.11.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	402
7.11.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	402
7.11.6. Indicadores de Gestión .....	405
7.12. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica .....	406
7.12.1. Aspectos Generales del Servicio .....	406
7.12.2. Definiciones Operativas .....	416
7.12.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	421
7.12.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	431
7.12.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	431
7.12.6. Indicadores de Gestión .....	436
7.13. Traslado.....	437
7.13.1. Aspectos Generales del Servicio .....	437
7.13.2. Definiciones Operativas .....	445
7.13.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	449
7.13.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	455
7.13.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	455
7.13.6. Indicadores de Gestión .....	457
7.14. Seguridad y Vigilancia .....	458
7.14.1. Aspectos Generales del Servicio .....	458



7.14.2. Definiciones Operativas .....	464
7.14.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	466
7.14.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	475
7.14.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	475
7.14.6. Indicadores de Gestión .....	477
7.15 Estacionamiento de Funcionarios y Visitas .....	478
7.15.1 Aspectos Generales del Servicio .....	478
7.15.2. Definiciones Operativas .....	485
7.15.3. Descripción del Funcionamiento Operativo .....	487
7.15.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	497
7.15.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	497
7.15.6. Indicadores de Gestión .....	500
7.16 Cafetería .....	500
7.16.1 Aspectos Generales del Servicio .....	500
7.16.2 Definiciones Operativas.....	505
7.16.3 Descripción del Funcionamiento Operativo.....	507
7.16.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	513
7.16.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	514
7.15.6. Indicadores de Gestión .....	516
8. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	517
8.1. Servicio de Alimentación a público en general.....	517
8.2. Estacionamiento para público en general .....	518
8.3. Instalación y explotación de máquinas dispensadoras .....	518
8.4. Área multiservicios.....	519
8.5. Otros .....	520
9. PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO .....	521
9.1. Tabla de Actividades de Servicio.....	521
9.2. Procedimientos Servicios Básicos No Clínicos de Apoyo.....	521
9.2.1. Procedimientos del Servicio de Aseo y Limpieza General .....	521
9.2.2. Procedimientos del Servicio Gestión Integral de Residuos Hospitalarios .....	523
9.2.3. Procedimientos del Servicio Control Sanitario de Vectores .....	524
9.2.4. Procedimientos de Servicio de Gestión de Ropería.....	524
9.2.5. Procedimientos del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios .....	525
9.2.6. Procedimientos del Servicio Básico Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura. ....	526





9.2.7. Procedimientos del Servicio Básico de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.....	548
9.2.8. Procedimientos del Servicio Básico de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.....	549
9.3. Procedimientos Servicios Especiales Obligatorios.....	549
9.3.1. Procedimientos del Servicio de Cafetería.....	550
9.3.2. Procedimientos del Servicio de Seguridad y Vigilancia.....	550
9.3.3. Procedimientos del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.....	551
9.3.4. Procedimientos del Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.....	552
9.3.5. Procedimientos del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.....	568
9.3.6. Procedimientos del Servicio de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones.....	568
9.3.7. Procedimientos del Servicio de Traslado.....	569
9.4. Informes al Inspector Fiscal.....	570
10. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS.....	570
10.1. Políticas Generales.....	570
10.2. De la Administración del Personal.....	572
10.3. De la Jornada de Trabajo.....	573
10.4. Del Análisis de Cargos.....	573
10.5. Del Reclutamiento y Selección.....	574
10.6. De la Contratación.....	578
10.7. De la Inducción.....	582
10.8. De la Prevención de Riesgos.....	583
10.9. Del Pago de Remuneraciones.....	586
10.10. Del Control de Asistencia.....	587
10.11. De la Capacitación.....	587
10.12. De la Evaluación de Desempeño.....	588
10.13. De las Comunicaciones Internas.....	588
11. PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....	589
11.1. Gerente General.....	589
11.1.1. Identificación.....	589
11.1.2. Competencias Para El Cargo.....	589



11.1.3. Contexto.....	590
11.1.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	590
11.2. Gerente de Explotación .....	590
11.2.1. Identificación.....	590
11.2.2. Competencias Para El Cargo .....	590
11.2.3. Contexto.....	591
11.2.4. Principales Funciones y Responsabilidades del Cargo.....	591
11.3 Gerente de Administración y Finanzas .....	591
11.3.1. Identificación.....	591
11.3.2. Competencias Para El Cargo .....	591
11.3.3. Contexto.....	592
11.3.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	592
11.4. Encargado de los Servicios.....	592
11.4.1. Identificación.....	592
11.4.2. Competencias Para El Cargo .....	592
11.4.3. Contexto.....	592
11.4.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	593
11.5. Encargado de Calidad.....	593
11.5.1. Identificación.....	593
11.5.2. Competencias Para El Cargo .....	593
11.5.3. Contexto.....	593
11.5.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	594
11.6. Encargado de la Oficina Técnica .....	594
11.6.1. Identificación.....	594
11.6.2. Competencias Para El Cargo .....	594
11.6.3. Contexto.....	594
11.6.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	595
11.7. Supervisor/Encargado de Aseo y Limpieza General .....	596
11.7.1. Identificación.....	596
11.7.2. Competencias Para El Cargo .....	596
11.7.3. Contexto.....	596
11.7.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	596
11.8. Supervisor/Encargado de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios .....	597



11.8.1. Identificación.....	597
11.8.2. Competencias Para El Cargo .....	597
11.8.3. Contexto.....	597
11.8.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	597
<b>11.9. Supervisor/Encargado de Control Sanitario de Vectores .....</b>	<b>598</b>
11.9.1. Identificación.....	598
11.9.2. Competencias Para El Cargo .....	598
11.9.3. Contexto.....	598
11.9.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	598
<b>11.10. Supervisor/Encargado de Gestión de Ropería .....</b>	<b>599</b>
11.10.1. Identificación.....	599
11.10.2. Competencias Para El Cargo .....	599
11.10.3. Contexto.....	599
11.10.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	599
<b>11.11. Supervisor/Encargado de Alimentación de Pacientes y Funcionarios .....</b>	<b>600</b>
11.11.1. Identificación.....	600
11.11.2. Competencias Para El Cargo .....	600
11.11.3. Contexto.....	600
11.11.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	600
<b>11.12. Supervisor/Encargado de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura .....</b>	<b>601</b>
11.12.1. Identificación.....	601
11.12.2. Competencias Para El Cargo .....	601
11.12.3. Contexto.....	601
11.12.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	601
<b>11.13. Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Mobiliario no Clínico .....</b>	<b>602</b>
11.13.1. Identificación.....	602
11.13.2. Competencias Para El Cargo .....	602
11.13.3. Contexto.....	602
11.13.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	602
<b>11.14. Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Mobiliario no Clínico .....</b>	<b>603</b>
11.14.1. Identificación.....	603
11.14.2. Competencias Para El Cargo .....	603



11.14.3. Contexto.....	603
11.14.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	603
<b>11.15. Supervisor/Encargado de Cafetería.....</b>	<b>604</b>
11.15.1. Identificación.....	604
11.15.2. Competencias Para El Cargo .....	604
11.15.3. Contexto.....	604
11.15.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	604
<b>11.16. Supervisor/Encargado de Seguridad y Vigilancia.....</b>	<b>605</b>
11.16.1. Identificación.....	605
11.16.2. Competencias Para El Cargo .....	605
11.16.3. Contexto.....	605
11.16.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	605
<b>11.17. Supervisor/Encargado de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas .....</b>	<b>606</b>
11.17.1. Identificación.....	606
11.17.2. Competencias Para El Cargo .....	606
11.17.3. Contexto.....	606
11.17.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	606
<b>11.18. Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico.....</b>	<b>607</b>
11.18.1. Identificación.....	607
11.18.2. Competencias Para El Cargo .....	607
11.18.3. Contexto.....	607
11.18.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	607
<b>11.19. Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico .....</b>	<b>608</b>
11.19.1. Identificación.....	608
11.19.2. Competencias Para El Cargo .....	608
11.19.3. Contexto.....	608
11.19.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	608
<b>11.20. Supervisor/Encargado de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica ...</b>	<b>609</b>
11.20.1. Identificación.....	609
11.20.2. Competencias Para El Cargo .....	609
11.20.3. Contexto.....	609
11.20.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	609



11.21. Supervisor/Encargado de Traslados .....	610
11.21.1. Identificación.....	610
11.21.2. Competencias Para El Cargo .....	610
11.21.3. Contexto.....	610
11.21.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo .....	610
12. SERVICIOS DE APOYO.....	611
12.1. Administración.....	611
12.2. Coordinación .....	611
12.3. Documentación.....	611
13. DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN .....	612
13.1. Estrategia .....	612
13.1.1. Objetivo General.....	613
13.1.2. Objetivos Específicos .....	613
13.1.3. Alcance.....	613
13.1.4. Misión de la Empresa.....	613
13.1.5. Visión de la Empresa.....	614
13.2. Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral .....	614
13.2.1. Niveles de Servicio .....	614
13.2.2. Indicadores Centinela .....	615
13.2.3. Plan de Gestión Sustentable .....	617
13.3. Componentes del Programa Integral de Gestión .....	617
13.3.1. Certificaciones de Gestión de Calidad .....	617
13.3.2. Sistema Informático de Comunicación (SIC).....	619
13.4. Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión .....	625
13.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD .....	625
13.4.2. GESTIÓN AMBIENTAL.....	627
13.4.3. GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	629
14. DETERMINACIÓN DE PAGOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS DE CONSUMO DE EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....	631
14.1 Consideraciones Generales.....	631
14.2 Determinación de Pagos por Consumo de Energía Eléctrica .....	635
14.2.1 Aspectos generales .....	635



14.2.2 Responsabilidades.....	635
14.2.3 Descripción del Procedimiento.....	636
14.2.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria.....	637
14.2.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario) .....	638
14.3 Determinación de Pagos por Consumo de Agua Potable y Alcantarillado.....	638
14.3.1 Aspectos generales .....	638
14.3.2 Responsabilidades.....	638
14.3.3 Descripción del Procedimiento.....	639
14.3.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria.....	640
14.3.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario) .....	641
14.4 Determinación de Pagos por Consumo de Gas .....	641
14.4.1 Aspectos generales .....	641
14.4.2 Responsabilidades.....	642
14.4.3 Descripción del Procedimiento.....	643
14.4.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria.....	644
14.4.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario) .....	644
14.5 Determinación de Pagos por Consumo de Telefonía .....	645
14.6 Determinación de Pagos por Consumo de Internet .....	645



## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

### 1.1. Antecedentes Generales

El siguiente Reglamento de Servicio a la Obra (RSO) regirá la concesión para la explotación de la obra pública fiscal denominada "Hospital Félix Bulnes" correspondiente al Programa de Concesiones de Infraestructura Hospitalaria, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 87 del D.F.L. MOP N° 850 de 1997, por los subsecuentes 30 semestres (15 años) definidos a partir de la fecha de aprobación de la Autorización de Pagos de Subsidios. Trata de la explotación, prestación y desarrollo de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios, en el contexto del uso de los bienes nacionales públicos o los bienes fiscales.

En este documento se detallan las responsabilidades y el modo de interacción entre:

El Ministerio de Obras Públicas, representado por el Inspector Fiscal de la Explotación (IFE), encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión, entiéndase, en adelante Inspector Fiscal en este documento.

La Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A., entiéndase en adelante Sociedad Concesionaria, representada por su Gerente General, con quien se entenderá celebrado el contrato de concesión, y cuyo objeto está determinado en las respectivas Bases de Licitación y en el presente documento.

De acuerdo a la Resolución DGC N°03659/exenta, del 10 de septiembre del 2018, la etapa de Explotación en su conjunto se encuentra afecta a un período de 30 días de Funcionamiento Piloto una vez aprobada la Puesta en Servicio Provisoria, periodo durante el cual, el Inspector Fiscal verificará su correcto funcionamiento. En este período, personal del Establecimiento de Salud respectivo hará uso del mismo durante el mismo plazo, durante el cual, la Sociedad Concesionaria deberá prestar todos los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios exigidos en las Bases de Licitación a su entero cargo, costo y responsabilidad, adaptando su dotación de personal al necesario para prestar dichos servicios a un número de 80 pacientes ficticios, lo que se encuentra señalado en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación. Todo lo anterior en forma simultánea.

### 1.2. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra

El objetivo del presente Reglamento es normar y regular de manera interna, todos aquellos aspectos relativos uso, conservación, reparación y explotación de los servicios a prestar por la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A., durante etapa de explotación de la obra pública fiscal, denominada "Hospital Félix Bulnes".

### 1.3. Alcance del RSO

De acuerdo a la Ley de Concesiones, Artículo 57°: El uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las bases de licitación y oferta técnica. Dicho lo anterior, el presente documento, contiene todas las definiciones necesarias que regulan el funcionamiento de los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios, de manera tal de asegurar que estos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de servicio establecidos en las Bases de Licitación, sus Anexos, la Oferta Técnica, la Resolución DGC N°0359/(exenta), del 10 de septiembre de 2018, la Normativa exigida en las Bases de Licitación, y otros documentos relacionados, los que forman parte del Contrato de Concesión de Obra Pública “Hospital Félix Bulnes” y que se encuentran dentro del marco del Programa de Concesiones de Infraestructura Hospitalaria, determinado por el Ministerio de Obras Públicas.

### 1.4. Vigencia del RSO

De acuerdo a lo indicado en el artículo 57, punto N°3 de la Ley y Reglamento de Concesiones de Obras Públicas Coordinación de Concesiones de Obras Públicas y el artículo 1.6.6 de las Bases de Licitación, la vigencia del Reglamento de Servicio de la obra consta desde el momento de su aprobación por parte del Inspector Fiscal, hasta el término de la etapa de explotación, la que finaliza 30 (treinta) semestres corridos, contados desde la Autorización de Pagos de Subsidios establecida en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

### 1.5. Modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra

El Inspector Fiscal podrá solicitar actualizaciones del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) en los términos y plazos que indique para tal efecto.

Toda modificación y/o actualización al Reglamento de Servicio de la Obra, se regirá por una instrucción escrita de parte del Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

Una vez instruido, existirá un sistema de actualización y control de cambios escrito que comprenderá los siguientes aspectos:

#### 1.5.1 Actualizaciones y Control de Cambios

Se acordará con el IFE el texto del RSO sujeto a actualización y su fecha de entrada en vigencia. La Sociedad Concesionaria remitirá el texto sujeto a actualización, en un formulario correlativo de registro de cambios, conforme el formato que más adelante se describe.

El control de cambios se documentará del siguiente modo: El texto acordado, incluirá el reemplazo de párrafos completos y se remitirá formalmente por la Sociedad Concesionaria al





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Inspector Fiscal de la Explotación tomando los siguientes formatos referenciales:

### **FORMULARIO DE REGISTRO DE CAMBIO AL RSO DEL HOSPITAL FÉLIX BULNES**

Correlativo N°: **XX**

Fecha de entrada en vigencia: dd-mm-aa

Cambios al RSO:

- 1) Texto numeral n.1.1., se reemplaza por el nuevo texto del numeral"
- 2) Tabla N° XX, se reemplaza por la Tabla N° XXX

FIRMA: INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

#### **Hoja de Control de Cambios al RSO del Hospital Félix Bulnes, Correspondiente a la Emisión en Versión Revisión "N"**

N° de cambio A la versión revisada XX	Documento	Fecha del documento XX/YY/ZZZZ	Fecha entrada en vigencia del cambio
<b>1</b>			
<b>2</b>			
<b>n</b>			

Cada vez que el Reglamento de Servicio sea modificado, específicamente aquellos procedimientos en los cuales participa personal del Establecimiento de Salud respectivo, el Concesionario deberá capacitar en un plazo no superior a 30 días al personal involucrado en dichos procedimientos, previa coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

#### **1.5.2. Otras modificaciones**

De acuerdo a las Bases de Licitación, las modificaciones de obras y servicios, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá, además, llevar la firma del Ministro de Hacienda. El presente Reglamento será modificado según corresponda a este respecto, de acuerdo a la instrucción del Inspector Fiscal.

Cada vez que el Reglamento de Servicio sea modificado, específicamente aquellos

procedimientos en los cuales participa personal del Establecimiento de Salud, la Sociedad Concesionaria deberá capacitar en un plazo no superior a 30 días al personal involucrado en dichos procedimientos, previa coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud, a través de la Inspección Fiscal, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

## 1.6. Documentos Relacionados

Documento n°1: Bases Administrativas de la Licitación

Documento n°2: Anexos Complementarios de las Bases Administrativas de la Licitación

Documento n°3: Circulares Aclaratorias de las Bases de Licitación.

Documento n°4: Decreto Supremo de Adjudicación de la Concesión del Hospital Félix Bulnes.

Documento n°5: Acta de adjudicación de la obra pública fiscal denominada "Hospital Félix Bulnes".

Documento n°6: Programas anuales de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios, a prestar durante el periodo de explotación.

Documento n°7: Plan de Mantenimiento

Documento n°8: Oferta Técnica Astaldi Concessioni

Documento n°9: Plan de Gestión Sustentable

Documento n°10: Proyecto Definitivo y Memoria de Integración.

Documento n° 11: Planos As Built y Bim Management de las instalaciones.

Documento n° 12: Resolución DGC N°0359/(exenta), del 10 de septiembre de 2018.

Documento n°13: Manual del Usuario SIC.

Documento n°14: Plan de contingencia SIC.

En la prestación de los servicios de la concesión, se deberá dar cumplimiento a la legislación nacional vigente, a toda normativa sectorial y ambiental vigente especificada en la página 94 del anexo complementario de las bases de licitación, la que indica:

- ⇒ Ley N° 19.300 de 1994 sobre Bases Generales del Medio Ambiente.
- ⇒ Ley N° 20.296 de 2008, que establece disposiciones para la instalación, mantención e inspección periódica de los ascensores y otras instalaciones similares.
- ⇒ D.F.L. N° 725 de 1967 que establece el Código Sanitario.
- ⇒ D.S. N° 133 de 1984 del MINSAL, Reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines.
- ⇒ D. S. N° 977 de 1996 del MINSAL, Aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos.
- ⇒ D.S. N° 594 de 1999 del MINSAL, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
- ⇒ D.S. N° 95 de 2001 del MINSEGPRES, Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.
- ⇒ D.S. N° 148 del 2003 del MINSAL, Aprueba Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos.
- ⇒ D.S. N° 157 de 2005 del MINSAL, Reglamento de Pesticidas de Uso Sanitario y Doméstico.

- ⇒ D.S. N° 45 de 2007 del MINSEGPRES, Establece norma de emisión para incineración y coincineración.
- ⇒ D.S. N° 58 de 2008 del MINSAL, Aprueba Normas Técnicas Básicas para la obtención de autorización sanitaria de los establecimientos asistenciales.
- ⇒ D.S. N° 6 de 2009 del MINSAL, Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).
- ⇒ Toda otra norma específica en relación al servicio prestado que se establezca en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación.
- ⇒ LEY N° 20.123 Publicada en el Diario Oficial de 16.10.06. Rige a contar del 14.01.07 y regula trabajo en régimen de subcontratación, El funcionamiento de las empresas De servicios transitorios y el contrato De trabajo de servicios transitorios.

Otros documentos relacionados:

- ⇒ Autorizaciones Sanitarias asociadas al Establecimiento de Salud.
- ⇒ Autorización Sanitaria de la Central de alimentación
- ⇒ Autorización Sanitaria de las cafeterías.
- ⇒ Autorización Sanitaria de Autorización de Obras REAS
- ⇒ Autorización Sanitaria de Aprobación proyecto REAS
- ⇒ Otros.

## 1.7. Descripción de los Servicios

De acuerdo al artículo 2.6 de las Bases de Licitación, una vez iniciada la etapa de explotación de la obra, la Sociedad Concesionaria, deberá proporcionar los siguientes Servicios en las condiciones establecidas en el Anexo B de la misma:

### A. Servicios Básicos

#### a.1 Servicios No Clínicos de Apoyo

- a.1.1) Aseo y limpieza en general
- a.1.2) Gestión integral de residuos hospitalarios
- a.1.3) Control sanitario de vectores
- a.1.4) Gestión de Ropería
- a.1.5) Alimentación para pacientes y funcionarios

a.2 Mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura.

a.3 Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.

a.4 Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

### B. Servicios Especiales Obligatorios

- b.1 Cafetería.
- b.2 Seguridad y Vigilancia.
- b.3 Estacionamientos para funcionarios y visitas.

- b.4 Administración y mantenimiento del equipamiento médico y mobiliario clínico.
- b.5 Adquisición y reposición del equipamiento médico y mobiliario clínico.
- b.6 Servicio de información e infraestructura tecnológica.
- b.8 Traslado.

Además, la Sociedad Concesionaria podrá prestar los siguientes servicios, en las condiciones establecidas en el Anexo B de las Bases de licitación:

**C. Servicios Complementarios**

- c.1 Alimentación para público en general.
- c.2 Estacionamientos para público en general.
- c.3 Instalación y explotación de máquinas dispensadoras.
- c.4 Área multiservicios (óptica, artículos para enfermos, fotocopias, cajeros automáticos, florerías, cyber café, etc.)

## 1.8. Información

Durante la etapa de explotación la Sociedad Concesionaria entregará al IFE la siguiente información que incluye lo establecido en los Artículos 1.8.8, específicamente el punto 1.8.8.2, y el artículo 2.6.4 de las bases de licitación:

- a) Informes Trimestrales, Semestrales Y Anuales De Los Estados Financieros.

Estados financieros trimestrales, semestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año, respectivamente, dentro del plazo de 90 días contado desde las fechas antes señaladas. El estado financiero semestral deberá entregarse parcialmente auditado al 30 de junio y el estado financiero anual, totalmente auditado al 31 de diciembre. Además, deberán ser presentados bajo IFRS (International Financial Reporting Standards) o el que sea exigido en el futuro, de acuerdo a las instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros y en formato PDF y Excel o compatible.

Sin perjuicio de lo anterior, si la Sociedad Concesionaria entrega información a la Superintendencia de Valores y Seguros, la información financiera que se proporcione a dicho organismo fiscalizador deberá ser coincidente con aquella entregada al Inspector Fiscal.

- b) Informe De Gestión Y Operación Semestral.

La Sociedad Concesionaria entregará semestralmente al Inspector Fiscal un informe de gestión y operación con información desagregada a nivel mensual, incluyendo los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, si los hubiere, señalados en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, el cual deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Descripción de los servicios que se prestan en la concesión y sus modificaciones identificando aquellos servicios que explota la Sociedad Concesionaria directamente y aquellos bajo la modalidad de subcontratación, indicando nombre, RUT y domicilio del subcontratista, incluyendo su respectivo contrato.
- Ingresos totales de la Sociedad Concesionaria y su desglose por cada uno de los servicios prestados, en su caso, expresados en pesos chilenos.
- Ingresos desglosados por concepto de Subsidios y Pagos realizados por el Estado expresados en pesos chilenos.
- Costos en que incurrió la Sociedad Concesionaria en la prestación de cada uno de los servicios, expresados en pesos chilenos. Para el caso que éstos sean prestados bajo la modalidad de subcontratación, además deberá informar los costos en que haya incurrido en cada subcontrato para cada uno de los servicios.
- Para el caso del servicio de mantenimiento, deberá entregar información de costos de conservación de obras mayores y costos de reparación de dichas obras, desglosados.
- Costos y gastos de administración en que incurra la Sociedad Concesionaria desglosados, expresados en pesos chilenos, sin ser excluyente, en los siguientes ítems: remuneraciones, arriendos, servicios de asesoría, servicios de consumo (agua, luz, gas, internet, telefonía, etc.), multas desglosadas por organismo, impuestos (pagos de contribuciones y derechos) y otros.
- Tarifas de los Servicios Complementarios, si los hubiere, establecidos en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación.
- Número y monto de las multas cursadas en el período, asociadas al artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.
- Descripción de los problemas asociados a la ejecución de los servicios y sus medidas correctivas adoptadas.
- Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria.
- Indicadores de gestión, incorporando, al menos, los definidos en el Anexo Complementario, en el Anexo A, punto 14 del artículo 2.6.4.

La fecha de entrega del informe semestral será a más tardar el último día hábil del mes de enero y julio de cada año, informando lo sucedido en el semestre inmediatamente anterior a la fecha de cada entrega. El Inspector Fiscal dispondrá de un plazo máximo de 40 días para la revisión de este informe. En caso de existir observaciones, el Concesionario deberá entregar el informe corregido en el plazo fijado por el Inspector Fiscal, que no podrá ser inferior a 15 días. El incumplimiento en la entrega de dicho informe o del informe corregido en los plazos establecidos, o en caso que el informe no corrija cualquiera de las observaciones emitidas por el Inspector Fiscal, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

- c) Informe De Seguimiento De Desarrollo Sustentable De Acuerdo A Lo Dispuesto En El Artículo 3.4 Del Anexo G De Las Bases De Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá elaborar un Informe de Seguimiento de Desarrollo Sustentable que dé cuenta de la eficacia de la implementación de la gestión ambiental y territorial durante la Etapa de Explotación, considerando la normativa ambiental exigible en Chile, la normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, reparación, compensación, plan de prevención de riesgos y control de accidentes, el plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en los Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental, según sea el caso, en la(s) eventual(es) Resolución(es) de Calificación Ambiental y en los artículos 3, 3.1, 3.2 y 3.3 del Anexo G de las Bases de Licitación.

Además de lo anterior, estos informes deberán incluir los problemas ambientales registrados durante la Etapa de Explotación y las respectivas propuestas de solución, así como las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas y su eficacia.

Estos informes deberán ser entregados al Inspector Fiscal de la siguiente forma:

- Trimestral durante el primer año de operación, dentro de los primeros 10 días de cada trimestre.
- Semestrales a partir del segundo año hasta el cuarto año de operación, dentro de los primeros 10 días de cada semestre.
- Anuales a partir del quinto año hasta dos años antes del término de la concesión, dentro de los primeros 10 días de cada año.  
En los dos últimos años de concesión deberá entregar informes semestrales dentro de los primeros 10 días de cada semestre.

d) Cambios en la propiedad de la SCMS

La Sociedad Concesionaria queda obligada a informar en un plazo máximo de 5 días y solicitar la correspondiente autorización ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria.

e) Información Mensual De Reclamos Y Sugerencias Presentados Por Usuarios.

Información mensual de reclamos presentados por usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por la Sociedad Concesionaria y las medidas adoptadas si fuera el caso. Se entenderá por usuarios a los pacientes, al personal del Establecimiento de Salud y al público en general que concurra al mismo, en relación a los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al período informado. Según lo señalado en el artículo 1.8.8.2 de las BALI.

f) Cualquier hecho o circunstancia relevante que afecte o pueda afectar la correcta prestación del proceso explotación conforme con los niveles de servicio y estándares técnicos establecidos en las Bases de Licitación, tan pronto tenga noticia de su ocurrencia. Así mismo deberá informar de cualquier contingencia que afecte o pueda afectar el normal desarrollo de la operación de los servicios. El mecanismo de comunicación de estas contingencias, se

encontrará descrito en cada Programa Anual de prestación del Servicio en el punto Plan de contingencia respectivo. Y también se encuentra especificado en cada punto de Plan de contingencia del punto 7. Servicios Básicos y Especiales obligatorios.

- g) Información de los subcontratos, a requerimiento del Inspector Fiscal, que haya celebrado para la prestación del servicio y aquella información cierta relativa a su contabilidad, gestión empresarial y sistemas de atención a usuarios, a objeto de verificar la buena marcha de la concesión y el debido cumplimiento de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de lo indicado en la letra b) precedente. La negativa o demora injustificada en la entrega de los antecedentes requeridos y la entrega de información manifiestamente inexacta o no fidedigna se sancionarán con la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

En relación a esta información, el Director General de Obras Públicas, mediante Resolución fundada podrá requerir al Concesionario que efectúe auditorías para comprobar la veracidad y exactitud de las informaciones que se le hayan proporcionado. El incumplimiento de lo anterior se sancionará con la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación. En todo caso, el auditor deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal y su contratación será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

- h) Otorgar libre acceso al Inspector Fiscal, en horarios de oficina, a los antecedentes relacionados con la explotación y, en general, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de Fiscalización y Control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del Contrato de Concesión. El Inspector Fiscal fundadamente podrá requerir dicha información en horarios distintos al señalado.
- i) Información Mensual Sobre Los Pagos Realizados A Los Contratistas.

Informar mensualmente sobre los pagos realizados a los contratistas y a los subcontratistas. Esta información se publicará en el sitio electrónico del Ministerio de Obras Públicas conforme lo dispone el artículo 21 de la Ley de Concesiones.

- j) Organización Y Personal Superior De La Sociedad Cada Vez Que Se Produzca Un Cambio.

La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal una nómina actualizada de los trabajadores, de los prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes, que desarrollen actividades en el interior del recinto. Informando el personal disponible para el mes en curso, por cada cargo, para la prestación de los servicios de la concesión dentro de los dos primeros días de cada mes.

Cada vez que se produzca un cambio en la estructura operacional, se deberá informar por escrito dentro de los 15 días desde producido el cambio al Inspector Fiscal.

- k) En lo referente al Establecimiento de Salud, toda información requerida y/o entregada por el Establecimiento de Salud (HFB), a la Sociedad Concesionaria y viceversa, deberá ser exclusivamente a través de la instancia formal de la Inspección Fiscal.
- l) Informe de sobredemanda de camas.

En el evento que el número diario de Días Cama Ocupados sea mayor a un 110% de la capacidad límite establecida para el Establecimiento de Salud en el Anexo B Complementario (punto 50. 1.12.2.6.), la Sociedad Concesionaria informará el detalle por día en que se incurra en dicha situación. El pago por este concepto se realizará el año siguiente en que se incurrió en dicha situación.

- m) Informe De Sobreconsumo De Servicios, para efectos de facturación mensual de los mismos.

La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal el detalle de los consumos de raciones del casino de funcionarios, pacientes y educandos.

De existir sobreconsumos o alimentación adicional, en funcionarios y educandos, estos serán detallados y valorizados para efectos del cobro correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.2.4 y su detalle en el punto 49. 1.12.2.4 del Anexo B Complementario de las Bases de Licitación.

De existir sobreconsumos o alimentación adicional, en raciones de pacientes, estos serán detallados y valorizados para efectos del cobro correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.2.3. y su detalle en el punto 48. 1.12.2.3 del Anexo B Complementario de las Bases de Licitación.

- n) De acuerdo a lo establecido en el punto 5. 2. Del Anexo Complementario de las Bases de Licitación, Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal los siguientes reportes, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo que reporta:

⇒ Memoria de Gestión Anual de la Mantenimiento, en la que se detallan todos los aspectos operativos, económicos, incidencias, sugerencias y compromisos del año anterior.

⇒ Informe Anual de Actividades, que contendrá un resumen de toda la información contenida en los informes mensuales, comparando indicadores con periodos anteriores y las actividades de mantenimiento realizado, comentarios, incidentes, propuestas de mejora del año anterior.

⇒ Informe sobre Inventario actualizado a nivel mensual:

➤ Informe de Actividades de Mantenimiento Preventivo:

- Planificación de Mantenimiento para el periodo siguiente, con indicación de Equipo, N° de serie, ubicación y tipo de mantenimiento.
- Informe de anomalías detectadas durante la ejecución de las revisiones de



- mantenimiento preventivo del periodo anterior.
  - N° de fallas repetitivas dentro de un periodo de mantenimiento por equipo dentro del plan.
  - Informe General de Actividad:
    - Detalle de Solicitud de Servicio cerradas.
    - Detalle de Solicitud de Servicio abiertas y razones.
    - Gráficos y Tablas comparativas.
  - Indicadores Claves de Eficiencia:
    - Disponibilidad Real y Programada en horas.
    - Estadística de sucesos de falla con sus respectivos tiempos de parada, por cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - Órdenes de Trabajo: resumen de las órdenes de trabajo clasificadas por tipo y frecuencia.
- o) El servicio de Aseo y Limpieza debe contar con un Programa de Supervisión Permanente del personal contratado, indicando métodos a aplicar por procedimiento con un informe mensual al Inspector Fiscal del cumplimiento de los procedimientos.

## 2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

### 2.1. Objetivos Generales de la Operación

El propósito u objetivo principal de la operación es desarrollar de acuerdo a las Bases de Licitación, el conjunto de procesos y actividades que realizará la Sociedad Concesionaria en el Establecimiento de Salud, específicamente las correspondientes Servicios Básicos y Servicios Especiales Obligatorios detallados en el numeral 1.7 de este RSO a objeto de mantener el estándar de funcionamiento exigido, para el Hospital Félix Bulnes, durante el período de Explotación de esta Obra Pública.

### 2.2. Cobertura de los Servicios

La cobertura física de los Servicios, abarca el área de concesión del Establecimiento de Salud, que incluye: al área interior del polígono definido con las letras A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-K, en Plano del "Área de Concesión", escala 1:500, de noviembre de 2013, que forma parte de las Bases de Licitación como se establece en el artículo 1.3.2 de las mismas. Los puntos que definen el polígono del área de Concesión para el Hospital Félix Bulnes, están identificados y localizados mediante la siguiente información de acuerdo al sistema de coordenadas UTM:

CUADRO DE COORDENADAS		
VÉRTICE	Norte	Este
A	6.300.261,545	337.950,904
B	6.300.333,679	337.946,260
C	6.300.320,158	338.000,824
D	<b>6.300.488,934</b>	337.999,251
E	6.300.486,304	338.047,695
F	<b>6.300.489,000</b>	<b>338.047,976</b>
G	<b>6.300.487,958</b>	<b>338.063,479</b>
H	<b>6.300.485,713</b>	<b>338.096,882</b>
I	<b>6.300.483,517</b>	<b>338.129,546</b>
J	6.300.476,180	338.130,737
K	6.300.239,865	338.188,078

En relación a la cobertura operativa de los Servicios durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria está obligada a prestar, en las condiciones establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación, los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios. La gestión y operación de los servicios deberán garantizar el nivel y continuidad de los servicios exigidos en el Contrato de Concesión. Para ello considera la aplicación de todos los Programas Anuales de Prestación de cada Servicio de Explotación aprobados por el Inspector Fiscal, incluyendo en ello, procedimientos de contingencia respectivos.

Así mismo y como una forma de compatibilizar las nuevas demandas de recursos humanos de especialidad (médicas) y los requerimientos financieros, el Establecimiento de Salud llevará a efecto un programa de gradualidad que implica incorporación de camas en los primeros 4 años hasta llegar a las 523 camas que se definen a continuación:

### Gradualidad de camas\*

Área	Tipo de Cama	Dot. Actual camas 2017	Gradualidad EPH				Nueva Gradualidad				Diferencias			
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Adulto	Básica/Media	114	96	120	120	144	124	150	150	174	28	30	30	30
	Intermedio	14	12	24	24	36	24	24	24	36	12	0	0	0
	Intensivo	12	6	12	12	18	12	12	12	18	6	0	0	0
Pediátrico	Básica/Media	70	118	123	123	123	79	93	93	93	-48	-30	-30	-30
	Intermedio	12	16	16	16	16	12	16	16	16	-4	0	0	0
	Intensivo	8	8	8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	0
Neonatología	Cunas	6	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0
	Intermedio	16	25	25	25	25	25	25	25	25	0	0	0	0
	Intensivo	8	9	9	9	9	9	9	9	9	0	0	0	0
Obst. Y Gin.	Básica/Media	68	67	67	67	67	68	68	68	67	1	1	1	0
Psiquiatría	Agudas	28	28	50	50	50	38	50	50	50	10	0	0	0
Pensionado	Pensionado	0	12	12	12	22	7	11	11	22	-5	-1	-1	0
Dotación Camas		356	402	471	471	523	402	471	471	523	0	0	0	0

\*Según modificación de contrato Resolución DGC N°03659/exenta, del 10 de septiembre del 2018.

El Servicio de Explotación en su conjunto se encuentra afecto a las modificaciones de la puesta en marcha explicitados en el punto 4. Del documento Resolución DGC N°03659/exenta, del 10 de septiembre del 2018.

### 2.3. Objetivos Específicos

Se identifica una serie de objetivos específicos, detallados a continuación:

- ⇒ Cumplir los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación y Circulares aclaratorias Anexos Complementarios, Oferta Técnica, Planes y Programas Anuales de Operación de Servicios.
- ⇒ Aplicar la Normativa legal para los diferentes Servicios.
- ⇒ Desarrollar las actividades propias de la explotación, de acuerdo a lo establecido en los Programas Anuales de Prestación de Servicio aprobados.
- ⇒ Identificar las características espaciales del Establecimiento, sus vías de circulación, sus puntos de acceso y la ubicación de instalaciones según su grado de criticidad en Base al Proyecto Definitivo de Arquitectura e Ingeniería Aprobado.

De acuerdo a las exigencias del Anexo Complementario de las Bases de Licitación, los objetivos específicos de cada Servicio Básico y Especial Obligatorio, son los siguientes:

#### 2.3.1. Del Servicio de Aseo y Limpieza General

El objetivo del servicio es proporcionar un nivel de limpieza y desinfección del Establecimiento de Salud que cumpla con la normativa vigente, respetando las directrices del mismo y los requerimientos señalados en el presente anexo, con un estándar de servicio que entregue garantías de inocuidad a los procesos clínicos, mediante la prevención y control de la

transmisión de microorganismos a través del ambiente hospitalario y de este modo proporcionar a los pacientes, funcionarios, y público en general, una permanencia en un lugar confortable, limpio, con asepsia en las áreas que se requiera, contribuyendo a preservar la sanidad del medioambiente y a proyectar una imagen positiva del Establecimiento de Salud.

### 2.3.2. De la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

Proveer el servicio de manejo, segregación según corresponda, recolección, almacenamiento, retiro y transporte, disposición de residuos generados en el Establecimiento de Salud y tratamiento si corresponde, de manera eficaz, eficiente y segura, con el fin de prevenir, controlar y minimizar los riesgos sanitarios y ocupacionales para los pacientes, visitas, funcionarios del mismo y el personal de la Sociedad Concesionaria, así como los impactos en la salud pública y el ambiente, manteniendo todos los recintos y áreas del Establecimiento de Salud libres de residuos, conforme a la normativa vigente para estos efectos.

### 2.3.3. Del Control Sanitario de Vectores

El objetivo del Servicio de Control Sanitario de Vectores es mantener el área de concesión libre de estos vectores, los cuales pueden actuar como vectores mecánicos o huéspedes intermediarios capaces de transmitir enfermedades a los seres humanos, representando un riesgo para las personas o para los edificios e instalaciones, mediante la aplicación de un conjunto de actividades y procedimientos de promoción, prevención y vigilancia. Se considera, además de los vectores conocidos, aquellos específicos de la zona geográfica y las plagas de aparición estacional.

### 2.3.4. De la Gestión de Ropería

El objetivo del Servicio de Gestión de Ropería es proveer el suministro, en forma continua, de ropa limpia necesaria para la actividad del Establecimiento de Salud, con estándares de seguridad compatibles con la normativa sanitaria aplicable, así como la provisión de la vestimenta de los funcionarios del mismo.

### 2.3.5. De la Alimentación de pacientes y funcionarios

El objetivo del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios es elaborar y distribuir raciones alimenticias a pacientes, funcionarios del Establecimiento de Salud y educandos de la Sala Cuna, de acuerdo a lo solicitado por la Dirección del mismo y a los estándares técnicos y sanitarios de las normativas vigentes.

### 2.3.6. Del Mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura.

El objetivo corresponde a la gestión del mantenimiento de una serie de elementos detallados de infraestructura e instalaciones del Establecimiento de Salud, así como a la operación de los mismos, asegurando su plena disponibilidad y operatividad, velando que presente las condiciones de habitabilidad, funcionalidad y especificidad definidas en el Proyecto Definitivo.

### 2.3.7. De la Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.

El objetivo es la administración técnica de estos bienes, y la gestión de mantenimiento de los mismos, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad en el Establecimiento de salud.

### 2.3.8. De la Adquisición y Reposición del mobiliario No Clínico.

Adquirir y reponer el mobiliario no clínico requerido para el Establecimiento de Salud de acuerdo a lo establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación y el Proyecto Definitivo.

### 2.3.9. De la Cafetería

Tiene como objetivo proporcionar un espacio alternativo de alimentación y de esparcimiento para funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud.

### 2.3.10. De la Seguridad y Vigilancia

El objetivo del Servicio de Seguridad y Vigilancia es brindar protección a los pacientes, funcionarios, visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud correspondiente, abordando toda el área de concesión, por medio de la presencia física de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías incorporadas en el Proyecto Definitivo establecido en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación. Para ello, la Sociedad Concesionaria deberá efectuar las acciones de prevención, disuasión y auxilio que se describen en el anexo complementario de las Bases de Licitación.

### 2.3.11. De los Estacionamientos de Funcionarios y Visitas.

El objetivo del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, será operar la zona de estacionamientos construida y habilitada por la Sociedad Concesionaria para tal efecto, conforme el Proyecto Definitivo establecido en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación, como un servicio especial obligatorio que permita el aparcamiento de vehículos de funcionarios y

visitas, de manera tal que facilite la accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los pacientes, funcionarios y visitas.

### 2.3.12. De la Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

El objetivo consiste tanto en la administración técnica de estos bienes, como en la gestión de mantenimiento de los mismos, conforme lo establecido en las Bases de Licitación, con el fin de asegurar su disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda.

### 2.3.13. De la Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Adquirir y reponer el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requerido para el Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo establecido en el Anexo I y por el “Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones” (CTAR) dispuesto en el artículo 1.8.17, ambos de las Bases de Licitación.

### 2.3.14. De los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.

El objetivo del servicio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, es la Operación, Administración y Mantenimiento de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software), correspondiente a aquellos ítems clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI” provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, conforme lo establecido en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación, con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda.

### 2.3.15. Del Traslado

El objetivo del servicio de Traslado es el transporte de pacientes, funcionarios y bienes, desde o hacia un recinto del área de concesión hacia o desde otros destinos dentro de la Región Metropolitana, así como el traslado de bienes entre los distintos recintos, de manera confiable y oportuna, conforme a los requerimientos del Anexo Complementario de las bases de licitación y de la normativa vigente al respecto.

## 3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN

### 3.1. Objetivos de las Políticas

- Establecer guías de acción que direccionan la operación de la empresa, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas o proyectos establecidos en este Modelo Concesionado.
- Promover la coherencia y armonía entre las definiciones estratégicas y la operación de la Empresa.
- Fomentar el mejoramiento continuo de los Servicios de Explotación prestados en el Establecimiento de Salud, entregando especialización, modernidad y enfoque participativo a los Servicios no clínicos o también llamados de apoyo.
- Entregar un buen servicio a sus usuarios y comunidad, quienes puedan disfrutar de un entorno amigable, cómodo y especializado que oriente al objetivo principal, que es la atención en salud.
- Contribuir al Control Administrativo.

### 3.2. Política Comercial

La Sociedad Concesionaria propenderá sus objetivos comerciales en concordancia con sus principios y valores que a su vez hacen referencia a los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente el rendimiento y el valor de la organización;
- Asegurar la conformidad con la legislación aplicable y el respeto de los acuerdos en materia de salud, seguridad y medio ambiente.
- Tomar en cuenta las opiniones de las partes interesadas en la definición de los objetivos de mejora del proyecto;
- Es de interés de la Sociedad Concesionaria mantener la búsqueda un alto nivel de calidad, acorde con los requerimientos explicitados en las Bases de Licitación, que permitan cumplir los Niveles de Servicio Global y el logro de los incentivos económicos, asociados al nivel de excelencia para los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios, minimizando en su mayor medida, las sanciones por incumplimientos previstas para las no conformidades de cada servicio.

### 3.3. Política de Recursos Humanos

Las Políticas de Recursos Humanos establecen el marco de las diversas acciones involucradas con la gestión y desarrollo de las personas.

Las políticas sobre la Gestión del RRHH que facilitan el funcionamiento de la empresa y el personal son:

### **Política de Ingreso**

Incorporar como parte de la Sociedad Concesionaria a personal de la más alta calidad profesional cuyas competencias se encuentren en concordancia con las exigencias y objetivos exigidos en las Bases de Licitación, en cada rol, a través de procedimientos técnicos y transparentes, no discriminatorios basados en el mérito y la excelencia.

### **Política General del Desarrollo de los Recursos Humanos**

La Sociedad Concesionaria buscará un adecuado equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el desarrollo profesional junto con el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Utilizará la capacitación, el perfeccionamiento y la evaluación del desempeño como herramientas de apoyo fundamentales. Esta política general considera políticas específicas en: Capacitación y perfeccionamiento, Remuneraciones, Prevención de Riesgos, y Evaluación del Desempeño.

### **Política de Capacitación y Perfeccionamiento**

Capacitar y perfeccionar a sus funcionarios, desarrollando las competencias, capacidades personales y profesionales requeridas para el cumplimiento de los objetivos específicos de la empresa, facilitando a la vez su adaptación a la organización, a los cambios culturales y tecnológicos, contribuyendo también a su desarrollo personal.

### **Política de Remuneraciones**

Incorporar al personal de la mayor excelencia disponible, para lo cual deberá fijar niveles de remuneraciones e incentivos que consideren las realidades existentes en los diferentes mercados profesionales. Además, retendrá a dicho personal mediante incentivos económicos y no económicos ligados al desempeño individual y colectivo.

### **Política de Evaluación de Desempeño**

La Sociedad Concesionaria motivará y orientará el actuar de sus funcionarios a la mejora continua del rendimiento mediante un proceso de evaluación del desempeño proveído por un sistema de calificación objetivo, transparente e informado.

### **Política de Calidad de vida laboral**

La Sociedad Concesionaria propenderá a mejorar permanentemente la calidad de vida laboral, desarrollando y facilitando acciones que promuevan climas y ambientes de trabajo armónicos, estilos de vida saludable y condiciones seguras de trabajo.

## **3.4. Política de Sistema Integrado de Gestión**

Para poner en práctica sus compromisos, en el proyecto desarrollará y se mantendrá activa en un Sistema de Gestión Integrado, que aplica los estándares de gestión ISO. El propósito del sistema es:



- Asegurar eficacia y eficiencia de gestión, trazabilidad, durabilidad y fiabilidad de la Operación de los servicios concesionados, respetando los requisitos contenidos en los documentos contractuales y su adecuación a las normas y reglamentos;
- Asegurar a nuestro cliente una atención de calidad, entregando un servicio moderno e innovador, que utilice sistemas y materiales innovadores y eco sostenibles, orientados a la eficiencia energética.
- Garantizar la higiene y seguridad de sus empleados en el desarrollo de sus actividades, a través de la eliminación/mitigación de los riesgos al origen, de la prevención y aplicación de medidas de protección, de la sensibilización y capacitación del personal;
- Evaluar todos los aspectos ambientales relacionados a la realización de la obra, para poder planificar y realizar el control y la vigilancia;
- Seguir un comportamiento ético transparente y garantizar el cumplimiento de las normas internacionales de comportamiento y Derechos Humanos;
- Monitorear constantemente las prestaciones del sistema de gestión, a través de los adecuados indicadores de niveles de servicio, para que se pueda evidenciar su valor agregado e identificar posibles áreas de mejora;
- Programar e implementar un proceso de sensibilización, información y capacitación del personal en materia de Calidad, Seguridad y Medioambiente;
- Promover la participación de la comunidad y de las partes interesadas, considerando la importancia y el valor que la obra asume en el contexto social circunstante;
- Proteger la comunidad, limitando y mitigando los impactos ambientales generados, en particular las emisiones de polvo y ruido y el aumento del tráfico vehicular y de camiones;
- Asegurar una responsable y sostenible gestión de los residuos generados;
- Minimizar los efectos de eventos accidentales, a través de la implementación de adecuadas medidas de prevención y de una tempestiva y efectiva gestión de las emergencias;
- Involucrar a todas las empresas contratadas y a los proveedores, exigiendo el mismo nivel de compromiso en materia de Calidad, Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social.

El compromiso de la Sociedad Concesionaria es la aplicación de un diseño de sistemas que permitan manejar y delimitar los riesgos asociados a todas sus operaciones, de forma de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como resguardar la salud y seguridad de los usuarios, operarios, proveedores y subcontratistas de la misma, proteger el medio ambiente y cumplir los requisitos legales y propios de la organización.

El sistema integrado de gestión permitirá desarrollar, implementar, mantener y monitorear los modelos de trabajo para el control de procesos de la Sociedad Concesionaria, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios, a través del método del mejoramiento continuo.

## 4. RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

### 4.1. Régimen de Administración

El nuevo Hospital Félix Bulnes forma parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Occidente y está a cargo del Director del Establecimiento, quien cumple las funciones de dirección, organización y administración del Hospital de acuerdo a las normativas legales y reglamentarias vigentes en el país y de acuerdo a las políticas y normas técnicas que imparte el Ministerio de Salud.

De acuerdo al Artículo 29° de la Ley y Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, Decreto Supremo MOP N° 900, promulgada 1-10-1996, del Ministerio de Obras Públicas y sus actualizaciones:

“Las bases de licitación deberán indicar explícitamente los niveles de servicio exigidos para la etapa de explotación, sus respectivos indicadores y las sanciones. Corresponderá al Ministerio de Obras Públicas, la inspección y vigilancia del cumplimiento por parte del concesionario de sus obligaciones, tanto en la fase de construcción como en la de explotación de la obra. En caso de incumplimiento, el Ministerio podrá imponer al concesionario las sanciones y multas que el reglamento y las bases de licitación establezcan, sin perjuicio del derecho del concesionario para recurrir a los mecanismos a que se refiere el artículo 36 bis de la ley antes mencionada”.

Dicho lo anterior y respecto a las facultades y atribuciones del Director General de Obras Públicas estas serán aplicadas de acuerdo a lo detallado en el artículo 44 del Reglamento DFL MOP N°164.

La estructura de administración concesionada, establece que las relaciones contractuales son entre el Ministerio de Obras Públicas, representada por el Inspector Fiscal de la Explotación, y la Sociedad Concesionaria, la que está a cargo del Gerente General de la Sociedad.

De acuerdo al punto 2 del Artículo N°38, Título V del Reglamento DFL MOP N° 164 de 1991 modificado por las Leyes N° 19.252 de 1993 y N° 19.460 de 1996. Santiago, (Publicado en el Decreto Oficial del 20 de marzo de 1999). Toda comunicación y relación entre el concesionario y el Ministerio de Obras Públicas se canalizará a través del Inspector Fiscal, sin perjuicio de las instancias de apelación establecidas en la Ley de Concesiones, el Reglamento o en las bases de licitación correspondientes.

Adicionalmente existirá un Comité Coordinador de la Explotación que se describe en el numeral 1.8.16, de las Bases de Licitación, el cual tendrá las funciones de coordinar las actividades que se realicen con motivo de la concesión que tiendan a hacer más eficiente la

gestión, y en especial facilitar la relación entre la Dirección del Hospital y la Sociedad Concesionaria, dentro del marco definido por la normativa que regula el presente contrato de concesión.

Finalmente existirá un entidad denominada “Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones”, cuyo objeto principal es resguardar y garantizar que los procesos de adquisiciones y reposiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, regulados en el Anexo B de las Bases de Licitación, cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, considerando que este Equipamiento y Mobiliario es necesario para la atención clínica de pacientes del Establecimiento de Salud y será provisto por la Sociedad Concesionaria y operado por funcionarios de dicho Establecimiento. Este comité estará integrado de la forma indicada a continuación:

- i) Un representante del Ministerio de Salud;
- ii) El Inspector Fiscal de la Concesión, quien lo presidirá;
- iii) El Director del Servicio de Salud respectivo o su representante.

En ningún caso podrá integrar el Comité, el Director del Establecimiento de Salud.

El Inspector Fiscal, en su calidad de fiscalizador del contrato de concesión, será el único interlocutor válido de entrega de información respecto de las decisiones de este comité y comunicará o instruirá según corresponda, indicaciones y/o decisiones que estime necesarias a la Sociedad Concesionaria, todo a través del conducto regular en forma escrita.

#### 4.1.1. Inspector Fiscal durante la Explotación

De acuerdo al artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación, el Director General de Obras Públicas designará un Inspector Fiscal para la Etapa de Explotación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 38 del Reglamento DFL MOP N° 164, dentro del plazo señalado en el Anexo Complementario de las Bases de licitación.

En el contrato existirá un Inspector Fiscal titular y un Inspector Fiscal suplente, este último actuará como subrogante en caso de impedimento del titular sin tener que acreditar esta condición ante terceros.

Entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la etapa de explotación (artículo 1.8.1 de la inspección fiscal, bases de licitación):

- Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP, MINSAL o Servicio de Salud, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación.
- Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las Bases de licitación y las medidas ambientales que deriven de las respectivas resoluciones de

calificación ambiental emitidas por el organismo competente.

- Aprobar, rechazar, sugerir modificaciones al registro de todos los bienes y derechos de la concesión. Dicho registro deberá ser actualizado cada 6 meses o menos si lo dispone el Inspector Fiscal.
- Revisar la información estadística entregada por la Sociedad Concesionaria.
- Abrir y llevar un libro de explotación de la obra desde que sea designado.
- Cualesquiera otras establecidas por las Bases y Anexos Complementarios respectivos.

Toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP se canalizará a través del Gerente General en el caso del primero (o en su defecto, el Gerente de Explotación) y del Inspector Fiscal, en el segundo caso, sin perjuicio de los recursos establecidos en la Ley de Concesiones, su Reglamento y las Bases de Licitación.

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con la Sociedad Concesionaria durante la concesión, usando como documento oficial el Libro de Obras y el Libro de Explotación de la Obra señalados en los artículos 1.9.4 y 1.10.7 de las Bases de Licitación respectivamente, los oficios del Inspector Fiscal y cartas de la Sociedad Concesionaria, y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos legales y contractuales.

#### 4.1.2. Comité Coordinador

De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.16 existirá durante toda la etapa de Explotación un Comité Coordinador, los que tendrán como objetivo coordinar todas las actividades relacionadas con la Concesión con el propósito de hacerla más eficiente y facilitar la relación entre la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria, dentro del marco definido por la normativa que regula el Contrato de Concesión. Estará integrada por:

- El Inspector Fiscal de Explotación.
- El Director del Establecimiento de Salud, Hospital Félix Bulnes o su representante.
- El Gerente General de la Sociedad Concesionaria o en su defecto el Gerente de Explotación, quien lo representará.

Las materias que serán sometidas al escrutinio del Comité Coordinador serán las de índole operativa y de funcionamiento del Establecimiento de Salud, en especial aquellas relacionadas con el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

El Comité Coordinador deberá sesionar en forma periódica, a lo menos, una vez al mes o en la oportunidad que definan sus integrantes en forma unánime.

El Inspector Fiscal fijará los detalles de la primera reunión del Comité, como el lugar de encuentro y el horario, y los acuerdos que tome este deberán ser acordados de manera unánime por sus miembros. Los acuerdos del Comité deberán ser suscritos en un libro de actas

el cual estará a cargo de un Secretario designado por este.

#### 4.1.3. Facultades Especiales del Director del Establecimiento de Salud

Las facultades del Director del Hospital Félix Bulnes están normadas por lo indicado en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005 del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 del año 1979 y de las Leyes 18.933 y 18.469 del Ministerio de Salud (crea la Superintendencia de Salud Previsional y crea las condiciones para ejercer derecho a la protección de salud), el Director del Establecimiento tendrá a cargo la administración superior y control del Establecimiento.

El Director del Establecimiento será el encargado de la gestión del Establecimiento de Salud, tanto en términos sanitarios como en términos administrativos generales, del cual se originarán los resultados asistenciales respectivos. Formará parte del Comité Coordinador de la Concesión definido en el numeral 1.8.16, no obstante, podrá designar un representante.

El Director del Establecimiento activará el Plan de emergencia del Establecimiento, ya que, de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo, que indica Art. 184 bis. cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave e inminente para la vida o salud de los trabajadores, el empleador deberá:

- a) Informar inmediatamente a todos los trabajadores afectados sobre la existencia del mencionado riesgo, así como las medidas adoptadas para eliminarlo o atenuarlo.
- b) Adoptar medidas para la suspensión inmediata de las faenas afectadas y la evacuación de los trabajadores, en caso que el riesgo no se pueda eliminar o atenuar.  
Con todo, el trabajador tendrá derecho a interrumpir sus labores y, de ser necesario, abandonar el lugar de trabajo cuando considere, por motivos razonables, que continuar con ellas implica un riesgo grave e inminente para su vida o salud. El trabajador que interrumpa sus labores deberá dar cuenta de ese hecho al empleador dentro del más breve plazo, el que deberá informar de la suspensión de las mismas a la Inspección del Trabajo respectiva.

La Sociedad Concesionaria obtendrá información directa del Inspector Fiscal, respecto de las decisiones del Comité de Emergencia del Hospital, con el fin de contribuir a garantizar y delimitar su rol ante situaciones de emergencia. En caso de situaciones excepcionales, y con el objeto de cumplir debidamente las obligaciones y funciones que le están asignadas al Director del Hospital Félix Bulnes en relación con el contrato de concesión, éste deberá informar al Inspector Fiscal, sobre la necesidad de requerir alguna acción por parte de la Sociedad Concesionaria para que se adopten las medidas necesarias. En todo caso, siempre el Director deberá documentar ante el Inspector Fiscal la solicitud realizada.

## 4.2. Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación

Toda comunicación entre la Sociedad Concesionaria y el MOP se canalizará a través del Gerente General y del Inspector Fiscal, sin perjuicio de las instancias de apelación establecidas en la Ley de Concesiones, su reglamento y las Bases de Licitación. (Numeral 1.8.2 de las Bases de Licitación).

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con la Sociedad Concesionaria durante la concesión, utilizando para ello documentos oficiales como el Libro de Obras, el Libro de Explotación, Ordinarios u oficios que éste curse, cartas foliadas de la Sociedad Concesionaria, y los registros que se utilicen, los cuales serán válidos para todos los efectos legales y contractuales.

De acuerdo al numeral 1.8.8.10, la Sociedad Concesionaria podrá relacionarse también con el Servicio de Evaluación Ambiental SEIA, en caso que lo amerite, por nuevas inversiones que en el futuro pudiesen materializarse, actividades que serán coordinadas por la Inspección Fiscal previamente.

Durante los cuatro primeros años de explotación y como mínimo una vez al año, la Sociedad Concesionaria deberá organizar a su entero cargo, costo y responsabilidad, actividades de integración entre su personal, del Establecimiento de Salud y de la Inspección Fiscal. Para lo anterior, durante el primer trimestre de cada año la Sociedad Concesionaria deberá elaborar una propuesta con los contenidos y fechas de realización de estas actividades.

Toda comunicación y relación entre el Establecimiento de Salud (HFB) y la Sociedad Concesionaria y viceversa, deberá ser exclusivamente a través de la instancia formal de la Inspección Fiscal y/o a través del Sistema Informático Concesionado (SIC) con los funcionarios autorizados para su uso. El Sistema Informático de Comunicación funcionará de forma continua todos los días del año.

### 4.2.1. Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación y con el Comité Coordinador

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con la Sociedad Concesionaria durante la Etapa de Explotación, usando como documento oficial el Libro de Obras y de Explotación (numerales 1.9.4 y 1.10.7 de las BALI respectivamente), y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos legales y contractuales. Estos libros podrán ser digitales o impresos de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la Concesión.

De manera similar, el Gerente General de la Sociedad Concesionaria será miembro del Comité Coordinador de la Concesión, representando a la Sociedad directamente, o a través de su Gerente de explotación, en los casos que sean necesarios.

Toda comunicación y relación entre el Establecimiento de Salud (HFB), a la Sociedad Concesionaria y viceversa, deberá ser exclusivamente a través de la instancia formal de la Inspección Fiscal.

La SCMS se ajustará a las prohibiciones y ordenanzas que la Administración Hospitalaria a través del Inspector fiscal sean indicadas formalmente, suspendiendo o no realizando, cualquier actividad de prestación de cualquiera de los Servicios que presta, desligando cualquier responsabilidad asociada a la indicación antes prevista por la autoridad fiscalizadora.

## 5. ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

### 5.1. Administración del Contrato

Durante la Etapa de Explotación la Sociedad Concesionaria está obligada a prestar, en las condiciones técnicas establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación, los servicios que se indican en el punto 1.7 de este documento.

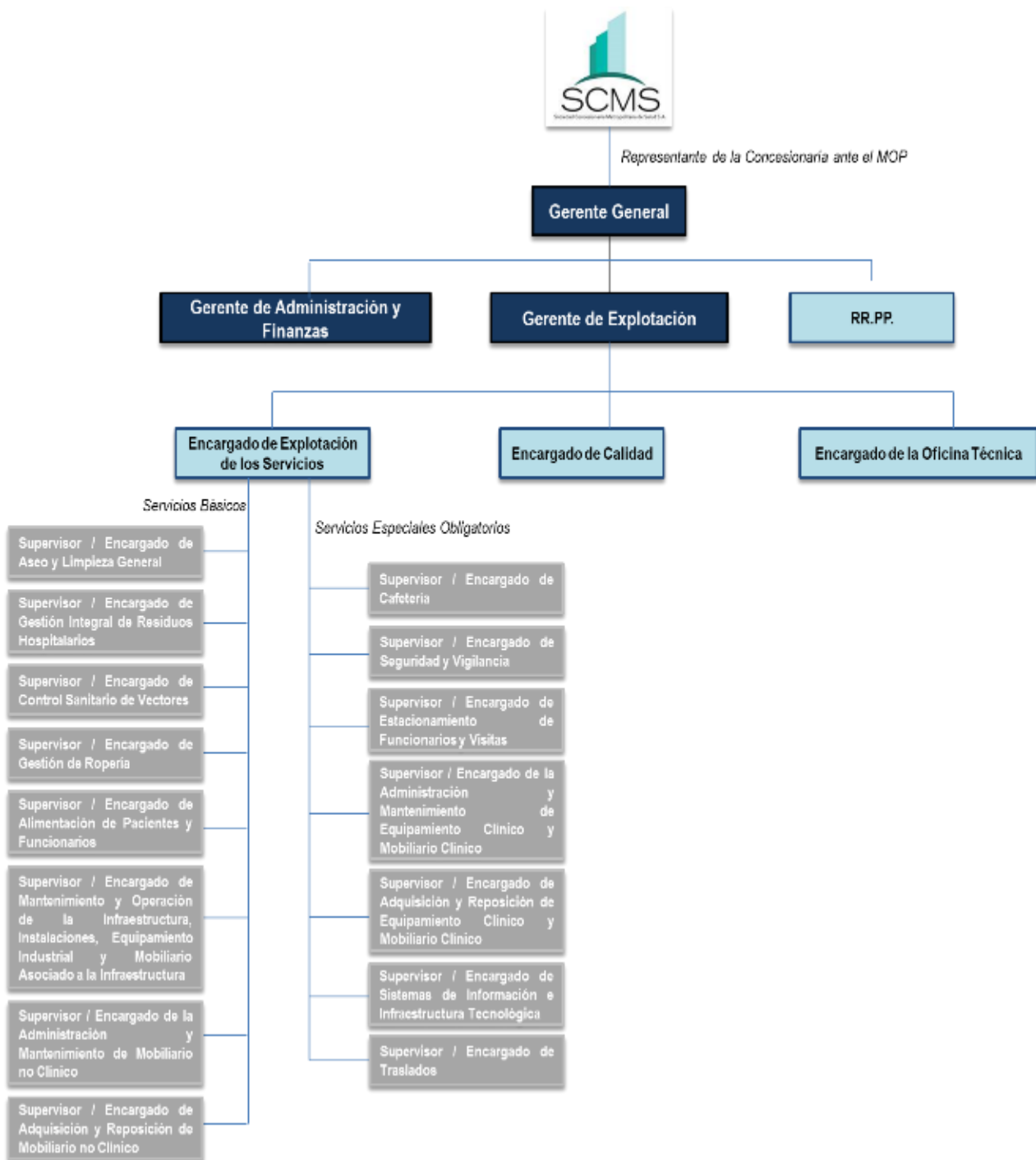
La Sociedad Concesionaria será siempre responsable del cumplimiento de los niveles de servicio y estándares técnicos establecidos en las Bases de Licitación para las diferentes etapas y condiciones de la concesión, durante toda su vigencia.

La administración del contrato recaerá en la figura del Inspector Fiscal quien hará cumplir lo estipulado en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y la documentación relacionada.

El Comité Coordinador podrá alertar hechos o situaciones específicas con el fin de contribuir a vigilar el cumplimiento de los términos contractuales. De tal forma que tanto la Sociedad Concesionaria como el Hospital Félix Bulnes o sus funcionarios, respeten permanentemente, lo establecido en este Reglamento y documentos contractuales referenciales.

### 5.2. Organización de la Concesionaria

La estructura de organización de la Sociedad Concesionaria es la siguiente:



### 5.3. Dotación de Personal

La estructura de cargos considerados por la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A. para su logística y administración durante la Fase de Explotación en el Hospital Félix Bulnes, se describe a continuación:



- 1 Gerente General
- 1 Gerente de Explotación
- 1 Gerente de Administración y Finanzas
- 1 Encargado de la Oficina Técnica
- 1 Encargado de Calidad
- 1 Encargado de la Explotación de los Servicios
- 15 Encargados de Servicio (Servicios Básicos y Especiales Obligatorios)
- Área de Relaciones Pública RRPP, orientada a la comunicación con la comunidad

El perfil de cada cargo se encuentra definido en el numeral N°11 y 12 del presente documento.

El organigrama y perfil de Cargo del personal subcontratado, se encuentra consignado en el numeral N°7 del presente documento y más detalladamente, en el punto Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

## 6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

### 6.1. Antecedentes Generales

La Sociedad Concesionaria, como parte de su estrategia operacional y de gestión interna, perseguirá en forma permanente la mejora continua de sus procesos y procedimientos con el fin de alcanzar la eficiencia operacional y la implementación de nuevas y mejores metodologías de trabajo.

La Sociedad Concesionaria, con la finalidad de reglamentar las acciones propias, en el interior del Establecimiento de Salud, constituye el siguiente conjunto de medidas y procedimientos que regulan y facilitan las operaciones entre las distintas organizaciones que participarán en las operaciones de explotación dentro del Establecimiento de Salud, relacionadas con su quehacer. Estas acciones se encontrarán en conformidad con las normativas señaladas en las Bases de Licitación y la normativa chilena en términos laborales y relacionadas a la Ley de subcontrataciones.

#### 6.1.1. Objetivos y Alcance

Entregar un Servicio de Explotación de calidad, a través de un conjunto de medidas y procedimientos, que faciliten la relación y coordinación entre las distintas áreas de atención clínicas y áreas administrativas del Establecimiento de Salud Félix Bulnes. Además de reglamentar las acciones del personal de la Sociedad Concesionaria en el interior del Establecimiento de salud de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación y aquellas normas referidas a la gestión clínica.

El alcance de este instrumento es válido para la totalidad de los Servicios que la Sociedad Concesionaria proporcione, y para quienes presten servicios terceros subcontratistas, u otros que fueran necesarios para dar cumplimiento a la prestación de los Servicios de Explotación.

### 6.1.2. Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se asumen las definiciones establecidas en las Bases de Licitación, las que indican las normas asociadas a Establecimientos de salud y aquellas que se especifican pertenecientes a los servicios que prestará la concesión.

Los conceptos técnicos propios de las actividades de cada servicio serán definidos en los capítulos correspondientes al desarrollo de la respectiva prestación. Se incorpora de manera genérica lo siguiente:

**Año Calendario:** Período de doce meses que se inicia el 1° de enero y termina el día 31 de diciembre.

**Año de Explotación:** Período de doce meses sucesivos, contados desde la Autorización de Pagos de Subsidios, establecida en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

**Atención Ambulatoria (Abierta):** Conjunto de acciones de salud que no requieren hospitalización, pudiendo ser de carácter programado o no programado, como es el caso de las atenciones de urgencia.

**Atención Hospitalaria (Cerrada):** Conjunto de acciones de salud que requieren hospitalización para la administración de procedimientos y terapias conducentes a la recuperación de los pacientes, pernoctando, al menos, una noche en el Establecimiento de Salud.

**BALI:** abreviatura de Bases de Licitación.

**Cama Hospitalaria:** Es aquella cama que se encuentra instalada y dispuesta las 24 horas del día para uso regular de pacientes hospitalizados. Se cuentan como camas de hospital, las camas de adultos y niños (cunas e incubadoras usadas para el tratamiento de niños hospitalizados) y las camas críticas. No son camas hospitalarias las que se usan sólo temporalmente con fines de diagnóstico o tratamiento (radiología e Imagenología, parto, pruebas de metabolismo basal, camas de recuperación post operatoria, camas para realizar cirugía mayor ambulatoria (CMA), camillas ubicadas en salas de emergencia), cunas para recién nacidos sanos que se encuentran instaladas junto a la cama de la madre, las destinadas al cuidado del recién nacido hasta el alta del parto, camas de acompañantes y camas para el personal.

**CTAR:** Comité Técnico De Adquisiciones Y Reposiciones. Entidad conformada según lo detallado en el punto 1.8.17 de las bases de licitación, cuyo objeto principal es resguardar y

garantizar que los procesos de adquisiciones y reposiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, regulados en el Anexo B de las Bases de Licitación, cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, considerando que este Equipamiento y Mobiliario es necesario para la atención clínica de pacientes del Establecimiento de Salud y será provisto por la Sociedad Concesionaria y operado por funcionarios de dicho Establecimiento.

**Días Cama Disponibles:** Corresponde al número de días en que las camas hospitalarias están en condiciones de uso inmediato para la atención de los pacientes hospitalizados, independiente de que estén ocupadas o no. No se cuentan como días-cama disponibles aquellos casos en que por alguna causa o impedimento se afecte esta condición, como, por ejemplo: falta de algún implemento para el uso de la cama, refacción de sala, falta de personal, desinfección, etc.

**Días Cama Ocupados:** Para efectos del Contrato de Concesión, corresponderá al número de camas hospitalarias ocupadas, contabilizadas durante el censo diario realizado en el Establecimiento de Salud al día siguiente. Asimismo, se contabilizarán también en dicho censo, el uso ocasional de camillas de observación en la Unidad de Emergencia o de cualquier otro elemento (diván, sofá, etc.), por razones de incremento de la demanda para hospitalizar pacientes. Se consideran, para estos efectos, sólo los días en que tales medios fueron ocupados por pacientes hospitalizados.

**Diagnóstico preliminar:** identificación inicial del estado de una situación, mobiliario o equipamiento con el fin de determinar el plan de acción a seguir en cumplimiento de las Bases de licitación y sus tiempos de ejecución.

**Diagnóstico definitivo:** estudio acabado del estado de una situación, mobiliario o equipamiento con el fin de determinar la causalidad de la falla (en caso correspondiente) y determinar el procedimiento a realizar de forma específica.

**Empresa Subcontrata o subcontratada:** empresa especializada en la prestación de un servicio de Explotación, contratada por la Sociedad Concesionada Metropolitana de Salud S.A. para la prestación de uno o más servicios de explotación de la Concesión.

**Índice Ocupacional o Porcentaje de Ocupación de Camas:** Es el número promedio de camas que estuvieron ocupadas diariamente durante un período, expresado en porcentaje. Se determina como el cociente entre el “total de Días Cama Ocupados en un periodo dado” sobre el “total de Días Cama Disponibles del mismo periodo”, expresado en porcentaje.

**HFB:** Establecimiento de Salud, Hospital Félix Bulnes.

**IAAS:** Infecciones asociadas a la atención de salud.

**Indicadores de Gestión:** Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso, que permiten verificar o medir la cobertura de las demandas, la calidad del servicio y el impacto en la prestación del mismo.

**Manual de Operaciones:** es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad o Servicio. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando de acuerdo a lo estipulado. También el manual de operaciones contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa, por todo lo anterior, el Manual de operaciones en este caso equivale al Programa Anual de Prestación de cada Servicio de Explotación.

**Operarios:** o auxiliar o similar, denominación a la persona que tiene un oficio de tipo manual o que requiere esfuerzo físico, en especial si maneja una máquina en una fábrica o taller de la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A. y/o de las empresas Subcontratistas empleadas por la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud, que ejecutan las actividades propias de la explotación.

**Programa Anual de Prestación de Servicios:** Documento confeccionado por la Sociedad Concesionaria, que establece las actividades que desarrollará durante el Año Calendario para cada servicio indicado en las Bases de Licitación, considerando los requerimientos mínimos establecidos en las mismas.

**Política del Servicio:** Determinación del objetivo ideológico de un Servicio de Explotación, que se manifiesta en el desarrollo del Programa Anual de Prestación de cada Servicio, a través de la determinación, planificación y programación de procesos y procedimientos del Servicio de explotación en cuestión.

**RSO:** Reglamento de Servicio de la Obra.

**SCMS:** Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A.

**Tiempo de Corrección:** Corresponde al período establecido en el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación o en el Programa Anual, en el cual la Sociedad Concesionaria debe corregir la “No Conformidad”, una vez declarada en el Sistema Informático de Comunicación (SIC).

**Tiempo de Reparación:** Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema

Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

## 6.2. Consideraciones Relativas al Personal del Concesionario

### 6.2.1. Disposiciones Generales

La Sociedad Concesionaria desarrollará los Servicios Concesionados con empresas subcontratadas que cuenten con personal idóneo y en cantidad suficiente para dar cumplimiento a los plazos, disposiciones y resultados exigidos, en las Bases de Licitación. El número operarios asignado a cada Servicio, podrá ir variando según las necesidades reales de cada Servicio. Si para el buen cumplimiento de los servicios fuere necesaria la incorporación de personal temporal externo, la Sociedad Concesionaria presentará oportunamente al Inspector Fiscal, los datos del personal de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación, anexos Complementarios y documentos relacionados.

La Sociedad Concesionaria vigilará a través de su operadora, a las empresas que realizan las labores de los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios, a modo que todos sus trabajadores, porten su documento de identificación en todo momento con fotografía actualizada y en lugar visible, mientras permanezcan en las instalaciones del Establecimiento de Salud.

Los operarios subcontratados de la Sociedad Concesionaria vestirán uniforme de acuerdo al cargo y función, el cual debe estar limpio y ordenado y en buen estado de conservación. Será responsabilidad de los Encargados de Servicio, vigilar el cumplimiento de esta disposición.

El Inspector Fiscal podrá solicitar fundadamente, la salida de personal de la Sociedad Concesionaria, en situación de conductas constitutivas de delitos o incurran en faltas graves, reclamos reiterados sobre el cumplimiento de funciones, conducta inmoral o falta de probidad, debidamente comprobada.

### 6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal

Todo el personal que se incorpore deberá contar con la autorización del Inspector Fiscal según lo que indica este documento a continuación.

El personal, además deberá cumplir con la inducción en lo relacionado a las obligaciones y alcances de sus funciones y actividades. Asimismo, dicho personal deberá contar con una evaluación de salud que lo califique como apto para desempeñar sus labores, lo que será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Con todo, el Inspector Fiscal podrá requerir la revisión en registros públicos, de todo aquel personal que participe en la ejecución de los servicios establecidos en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación en

unidades o recintos cercanos a pacientes vulnerables y educandos, tales como Salud Mental, Pediatría, UPC, Pabellones.

La Sociedad Concesionaria, con una anticipación mínima de 15 días previos al inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra del Establecimiento de Salud, entregará al Inspector Fiscal, una nómina en la cual se individualice los nombres de cada cargo. Así mismo, dentro de los dos primeros días de cada mes, deberá informar el personal disponible para el mes en curso, por cada cargo, para la prestación de los servicios de la concesión.

En todo caso, cada vez que se produzca un cambio en la estructura operacional, se deberá informar dentro de los 15 días desde producido el cambio.

Cualquier cambio que efectúe de entre las personas que figuren en la nómina, luego de la iniciación de la explotación de la obra, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal de manera mensual a través de los sistemas de información establecidos. La Sociedad Concesionaria mantendrá permanentemente a disposición del Inspector Fiscal una carpeta actualizada con los datos del personal.

### 6.2.3. Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con todas las leyes sociales, laborales y previsionales aplicables a sus empleados, incluyendo un seguro contra accidentes de trabajo para todos ellos, liberando a la Dirección del Hospital, de todo riesgo que por estas causas pudiese afectarle, sin perjuicio de los demás seguros que deba contratar, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. De igual forma, velará porque sus subcontratistas cumplan con las obligaciones indicadas en el párrafo anterior, todo de acuerdo a la Ley 20.123 de 2006.

### 6.2.4. Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada

Toda información relativa al funcionamiento del Establecimiento de salud, tiene el carácter de confidencial y reservada y, por tanto, queda prohibida su difusión a terceros o cualquier forma de publicidad que no se ajuste a los mecanismos previstos por la Ley N<sup>o</sup> 20.885 sobre Acceso a la Información Pública o cualquier otra que la sustituya.

#### 6.2.4.1. Cláusula de Confidencialidad

La Sociedad Concesionaria, como garante del cumplimiento de la obligación recién estipulada, en relación con todos sus operarios, sean estos dependientes directos o a través de un subcontrato, se obliga a incluir o exigir la incorporación de una cláusula de confidencialidad en los contratos de trabajo u honorarios de todos sus empleados, 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, no podrá 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 Establecimiento de Salud.

#### 6.2.4.2. Comunicación de Información a la Dirección del Establecimiento de Salud

Esta comunicación de la información se dará en 3 niveles:

- La comunicación de la Sociedad Concesionaria con la Dirección del Establecimiento, será a través del Inspector Fiscal, tal como indican las Bases de Licitación. El Gerente General de la Sociedad Concesionaria, para la resolución de problemas relevantes que requieran la intervención de este último, tendrá una permanente interacción con el Inspector Fiscal en la resolución de temas específicos e informará oportunamente por los canales establecidos (libro de explotación de la obra, cartas foliadas), la información que evalué pertinente y la información contractual exigida.
- A través del Comité Coordinador mencionado en el punto 4.1.2. de este documento.
- A través del Sistema Informático de comunicación. Esta es la herramienta establecida para la información centralizada de solicitudes, contingencias y reclamos, más el desarrollo de las mismas. Esta comunicación será de conocimiento de la Dirección del Establecimiento, y deberá ser siempre escrita en el Sistema y por tanto almacenada en el mismo.
- En caso de interrupción del Sistema Informático de comunicación, una vez informado al Inspector Fiscal, se activará el plan de contingencia establecido para la falla del Sistema informático, mientras dure la falla y se reestablezca el sistema. El protocolo de actuación en cada de falla se encuentra detallado en el documento Plan de Contingencia para el Sistema Informático de comunicación.
- En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico deberá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución.

#### 6.2.5. Restricciones al Personal del Concesionario

El personal de la Sociedad Concesionaria y sus Empresas Subcontratadas asociadas, deberán seguir las directrices establecidas en este documento y los documentos relacionados, para el



funcionamiento del Servicio de Explotación.

El personal de la Sociedad Concesionaria y sus Empresas Subcontratadas asociadas, deberán sumarse a las exigencias del Código del Trabajo en cuanto a probidad, condiciones laborales y Normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y a la Ley 20.123 de 2006 de subcontrataciones.

El personal de la Sociedad Concesionaria y sus Empresas Subcontratadas asociadas, deberán seguir estrictamente el conducto regular de las comunicaciones establecidas en este documento en cuanto a la comunicación con el Establecimiento de Salud y la Inspección Fiscal.

La comunicación interna de la Sociedad Concesionaria y sus Empresas Subcontratadas asociadas, serán el canal único de comunicación, especialmente de las indicaciones y/o determinaciones en lo referente al desarrollo del contrato.

En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.

Al ingresar o salir del Establecimiento, el personal del Concesionario no podrá portar paquetes, encomiendas o correspondencia dirigida a los pacientes o al personal del Establecimiento de salud. Adicionalmente se asignará por escrito de acuerdo a sus labores, las áreas y/o recintos a los cuales se encuentren autorizados a ingresar.

El personal de la Sociedad Concesionaria deberá estar en conocimiento del Reglamento interno Establecimiento de Salud en líneas generales de manera de respetar los procesos propios del área clínica y administrativa del Hospital Félix Bulnes, y no interferir negativamente en su qué hacer. Dicho documento deberá ser proporcionado por el Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria obtendrá información directa del Inspector Fiscal, respecto de las decisiones del Comité de Emergencia del Hospital, con el fin de contribuir a garantizar y delimitar su rol ante situaciones de emergencia. En caso de situaciones excepcionales, y con el objeto de cumplir debidamente las obligaciones y funciones que le están asignadas al Director del Hospital Félix Bulnes en relación con el contrato de concesión, éste deberá informar al Inspector Fiscal, sobre la necesidad de requerir alguna acción por parte de la Sociedad Concesionaria para que se adopten las medidas necesarias. En todo caso, siempre el Director deberá documentar ante el Inspector Fiscal la solicitud realizada.



### 6.3. Horarios del Personal del Concesionario en Cumplimiento de los Servicios

El horario del personal de la Sociedad Concesionaria para el cumplimiento de los servicios, se especifica en los apartados correspondientes a cada Servicio y se ajusta al cumplimiento legal establecido en las jornadas laborales del Código del trabajo, para los diversos sistemas de turno que apliquen. El detalle de la jornada laboral asociada a cada servicio, será desarrollado en el punto Recursos Humanos, de cada uno de los Programas Anuales de Prestación correspondientes.

En relación al horario del personal administrativo tanto de la SCMS como de sus empresas subcontratadas, personal de apoyo, y de gerencia de la SCMS, se ajustará a las condiciones contractuales de cada uno de sus integrantes y su empleador directo, lo que en genérico se establece una atención en horario hábil de lunes a viernes. Sin perjuicio de lo anterior, SCMS y su gerencia, como responsable del contrato de concesión, se encuentra siempre disponible a responder en cualquier horario, en aquellas situaciones de contingencia y/o situaciones relevantes que requieran de información específica o resolución, frente al Inspector Fiscal o distintas autoridades asociadas al contrato.

### 6.4. Resumen Operativo de la Prestación de los Servicios

La Sociedad Concesionaria desarrollará la prestación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios todos los días en forma continuada, durante el periodo establecido de 30 semestres a contar de la Autorización de Pago de Servicios (APS). Todo lo anterior, de acuerdo al régimen de administración indicado en las Bases de Licitación.

Toda la estructura organizacional de la Sociedad Concesionaria, es liderada por su Gerente General, quien será el representante legal de la misma.

La Sociedad Concesionaria, incorporará en su estructura, la especialización de sus proveedores, la que se encuentra enfocada en manejar la dinámica del Establecimiento de Salud y sus requerimientos relacionados con la prestación de los Servicios de Explotación.

El detalle de su quehacer y propuesta en su conjunto, se encuentra normado en este documento, y desarrollado en los Planes Anuales de Prestación de cada Servicio. Dichos Programas deberán cumplir, como mínimo, los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.

El Sistema de Información de Comunicación (SIC), de la Sociedad Concesionaria será una herramienta que complementará la operación, entregando información, alerta, temporalidad y registro.

La idoneidad, formación y capacitación a los trabajadores de la Sociedad Concesionaria y sus proveedores, permitirán una preparación técnica y una cultura de prevención orientada a

proteger la integridad de las personas, la protección de usuarios y del Establecimiento de Salud.

La trazabilidad y la medición de la calidad de los servicios, entre otras actividades, serán la retroalimentación efectiva para el Mejoramiento Continuo asociado al Sistema Integral de Gestión de la Sociedad Concesionaria.

Las Bases Técnicas de la Concesión, establecen un mecanismo de determinación de Niveles de Servicio. Sumado a ello, se encuentran los Indicadores Centinela, los que representan eventos que no debiesen ocurrir bajo ninguna circunstancia. Se distinguen dos tipos de Indicadores Centinela: Indicadores Centinela Clase A y Clase B.

Es de interés de la Sociedad Concesionaria mantener un alto nivel de calidad de servicios, acorde con los requerimientos explicitados. Para ello, deberá realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita, rápida y profesional posible, a modo que no se vean alterados dichos niveles de servicio o se incurra en la aplicación de los Indicadores Centinela. Dado que gran parte de las actividades se encuentran sujetas a tiempo, el plazo máximo para la ejecución de las actividades se encuentra descrito en los puntos “tiempos de atención” del capítulo 7 de este documento.

La Sociedad Concesionaria cumplirá la normativa chilena vigente, exigida en las Bases de licitación. Tal como señala el artículo 1.8.8.2 de las Bases de Licitación, deberá informar al Inspector Fiscal de cualquier hecho o circunstancias relevantes que afecte o pueda afectar la correcta prestación de los servicios durante toda la vigencia del contrato.

#### **6.4.1. Ejecución de Actividades Programadas**

Las actividades programadas darán respuesta a una programación anual, la que deberá indicar los horarios y coberturas para los Servicios, conforme a los requerimientos señalados en el Anexo B de las Bases de Licitación.

Las actividades programadas se desarrollarán de acuerdo a la planificación desarrollada en el punto Programación de actividades del Programa Anual de Prestación, correspondiente a cada Servicio.

#### **6.4.2. Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas**

Cada una de las actividades no programadas se desarrollará exclusivamente a través de una solicitud SIC, realizada por un usuario autorizado del Establecimiento de Salud.

Estas se enmarcarán en las actividades propias de cada Servicio de Explotación y su realización de acuerdo a los procedimientos detallados en el punto Procedimientos del Programa Anual de Prestación, correspondiente a cada Servicio.

### 6.4.3. Requerimientos Adicionales

El Inspector Fiscal podrá solicitar la Sociedad Concesionaria, la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas, en los siguientes casos:

- 1) Daños producidos por causas imputables a la Sociedad Concesionaria. En caso que el daño se produzca por causas imputables la SCMS, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, las SCMS deberá ejecutar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño. Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria incurrirá en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación. No obstante, en caso que la reparación no sea posible o que el Inspector Fiscal lo solicite fundadamente, la SCMS deberá adquirir el bien dañado, a su entero cargo, costo y responsabilidad. El plazo máximo para la ejecución de dichas actividades será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.
- 2) Otras situaciones  
En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar las siguientes actividades: mantenimiento, reparación, reposición o adquisición de un nuevo elemento que pasará a formar parte de la infraestructura, del equipamiento industrial o del Mobiliario No Clínico, que no estén considerados en los Programas Anuales de los Servicios Básicos relacionados con mantenimiento que se señalan en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal solicitará a la SCMS que efectúe la actividad solicitada en la forma señalada en el punto 1.10.1.1. de las Bases de Licitación. El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.
- 3) En caso de actividades no contempladas en los Programas Anuales de los Servicios de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico; se procederá en la forma señalada en el artículo 1.10.1.2 de las Bases de Licitación.

### 6.5. Control de Ingresos y Egresos

Será obligación de la Sociedad Concesionaria implementar un sistema de registro y control de asistencia de su personal dependiente que preste servicios en el Establecimiento de Salud objeto de la concesión, de acuerdo a las leyes laborales y ley n°20.123 que regula el trabajo en régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios, y el contrato de trabajo de servicios transitorios, a fin de garantizar la dotación, el

cumplimiento de leyes laborales, la seguridad del Establecimiento, y la calidad de los servicios prestados, entre otros.

La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal una nómina actualizada de los trabajadores, de los prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes, que desarrollen actividades en el interior del recinto. Lo anterior, se realizará cada mes, 2 días después del cierre mensual correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, todos los trabajadores del Establecimiento de salud, deberán conocer los procedimientos de ingreso y egreso al Establecimiento. Los Funcionarios del Establecimiento y Operarios de la Sociedad Concesionaria y sus subcontratistas, al ingresar a las instalaciones, deberán acreditar su procedencia. Para aquello deberán portar su Credencial respectiva con fotografía y deberán encontrarse registrados en el listado de personal de la Sociedad Concesionaria y en los listados de personal del Establecimiento de Salud, entregados por la Dirección del mismo.

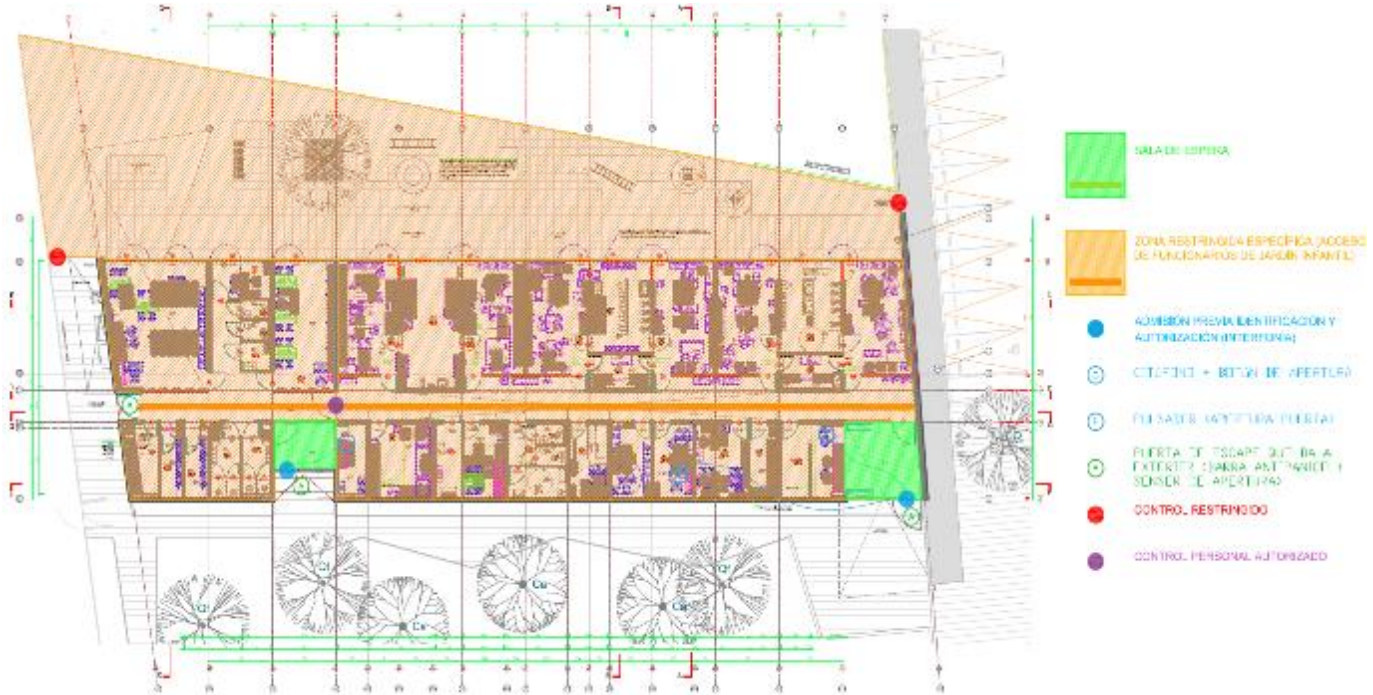
#### 6.5.1. Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas

La Sociedad Concesionaria, a objeto de cumplir efectiva y oportunamente con la prestación de los Servicios que se encuentra obligado a ejecutar, 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 tanto del personal del Establecimiento, como del personal asignado por la Sociedad Concesionaria.

Se consideran áreas restringidas aquellas zonas del Establecimiento de Salud, que precisan de una autorización especial, es decir no son zonas de libre acceso. En el punto 10.3. Planimetría de Zonificación del Programa Anual de Seguridad y Vigilancia, se identifican planos detallados con las áreas en cada planta del Edificio. A continuación, se consigna la información referencial a dichos planos:

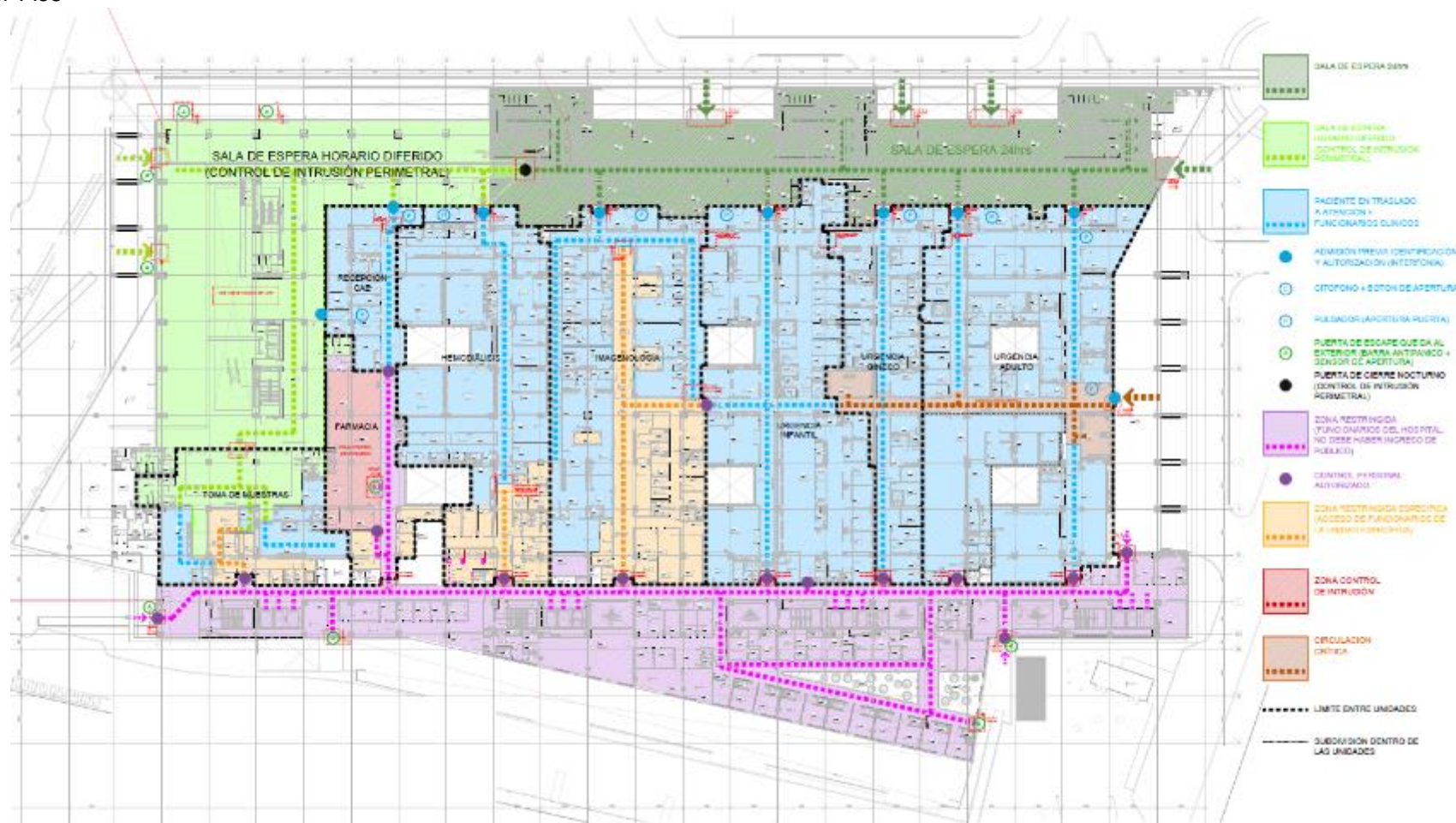
- Áreas libres de acceso (en verde claro y oscuro) como área de tránsito de visitas y público en general en dos niveles supeditados a horario.
- Áreas restringidas de acceso (marcadas en naranja, violeta y fucsia).

Sala Cuna





Primer Piso



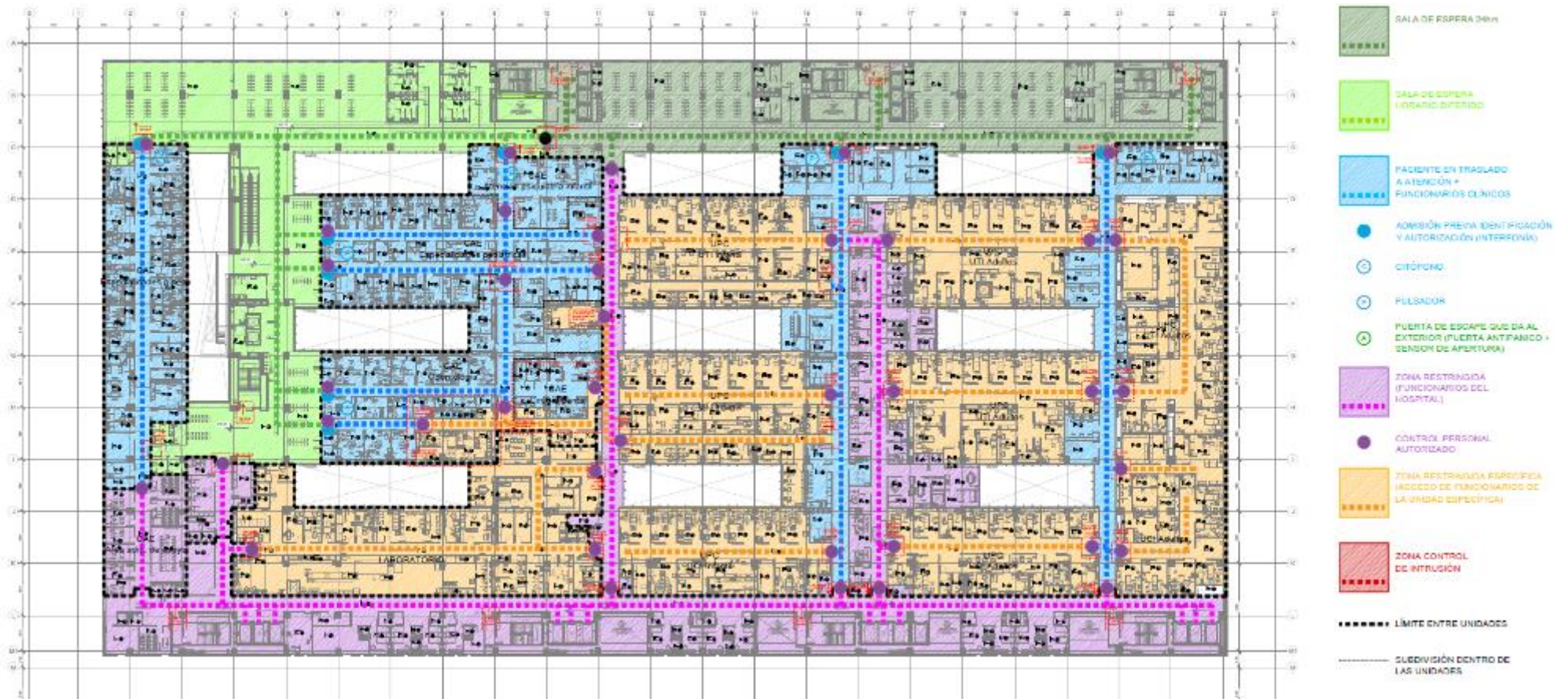


Segundo piso



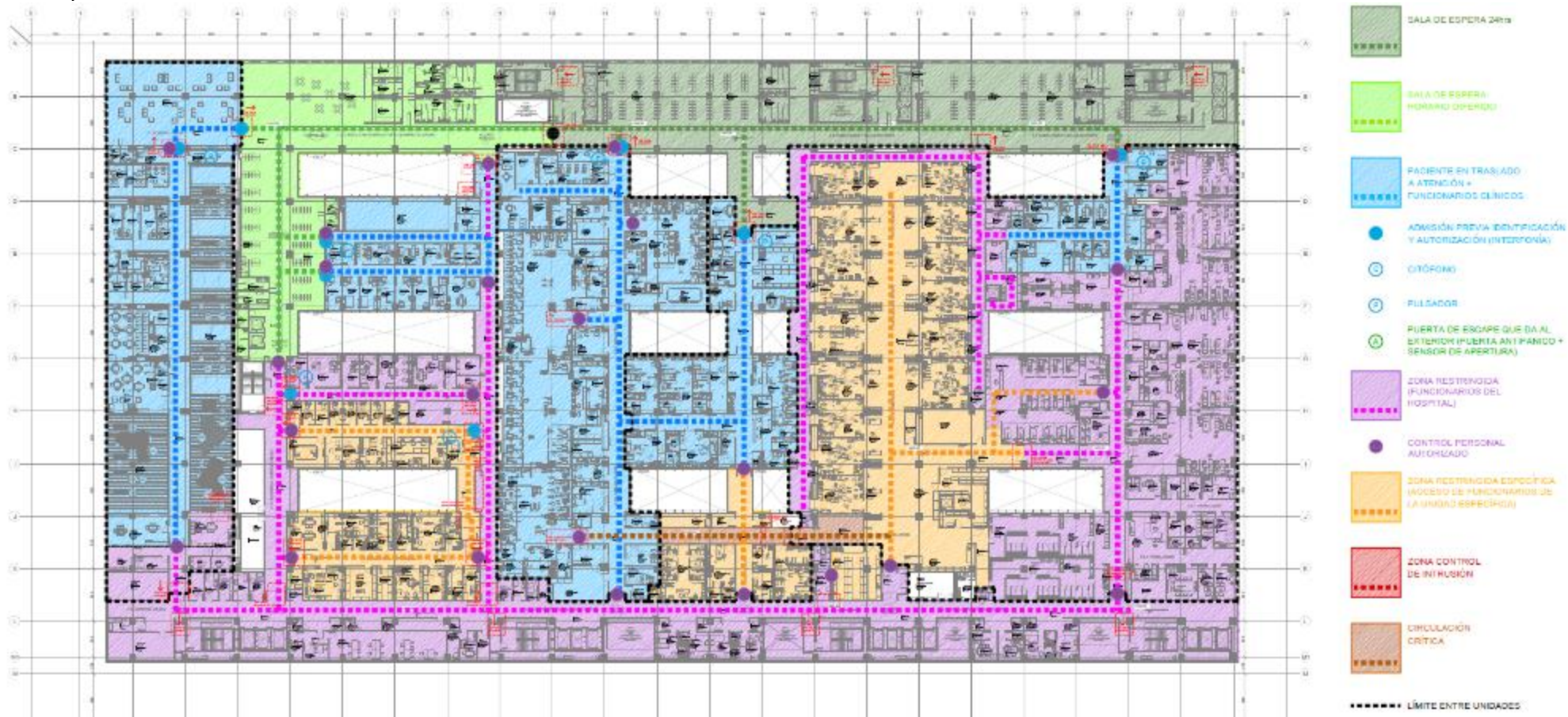


Tercer piso

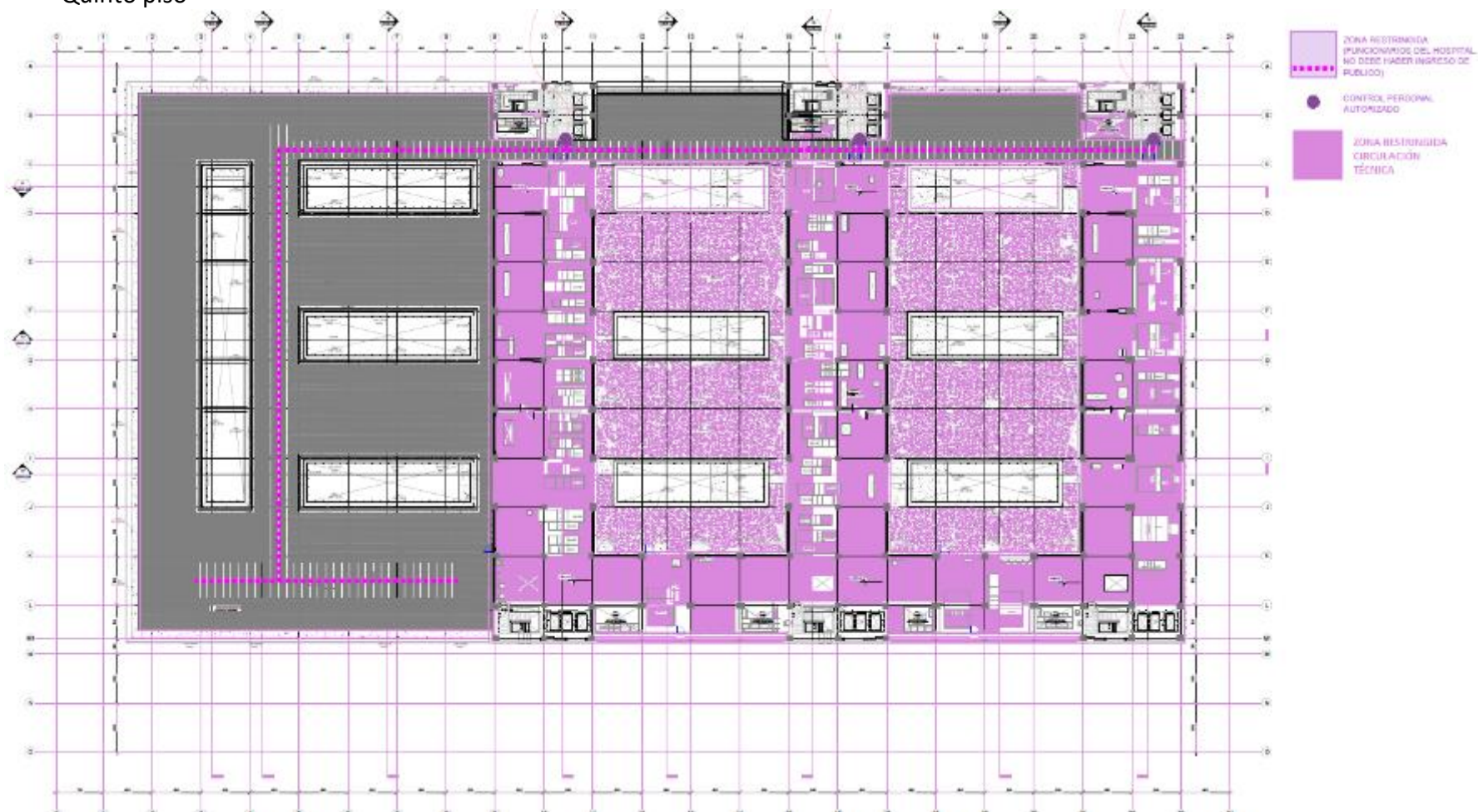




Cuarto piso

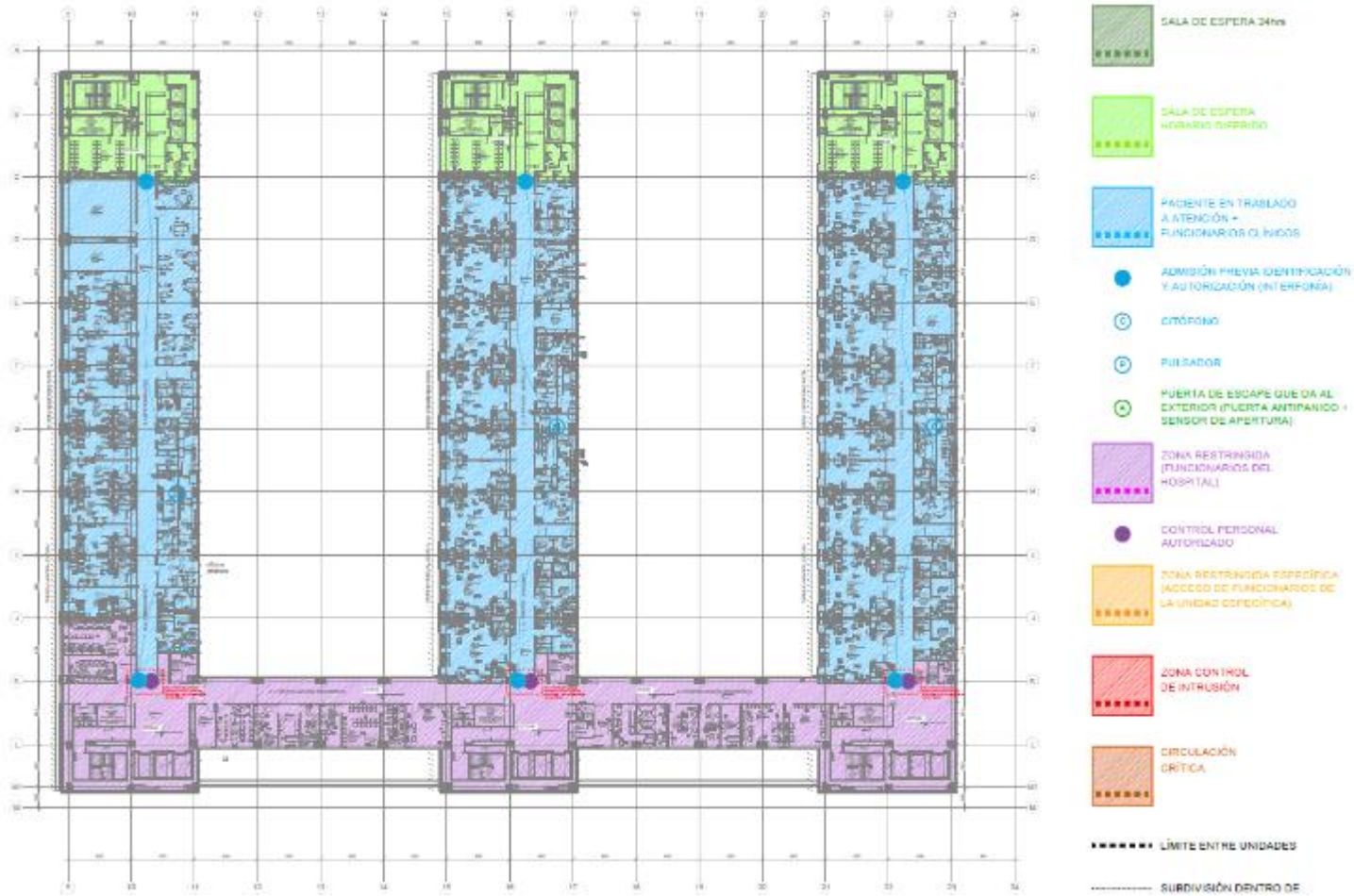


### Quinto piso

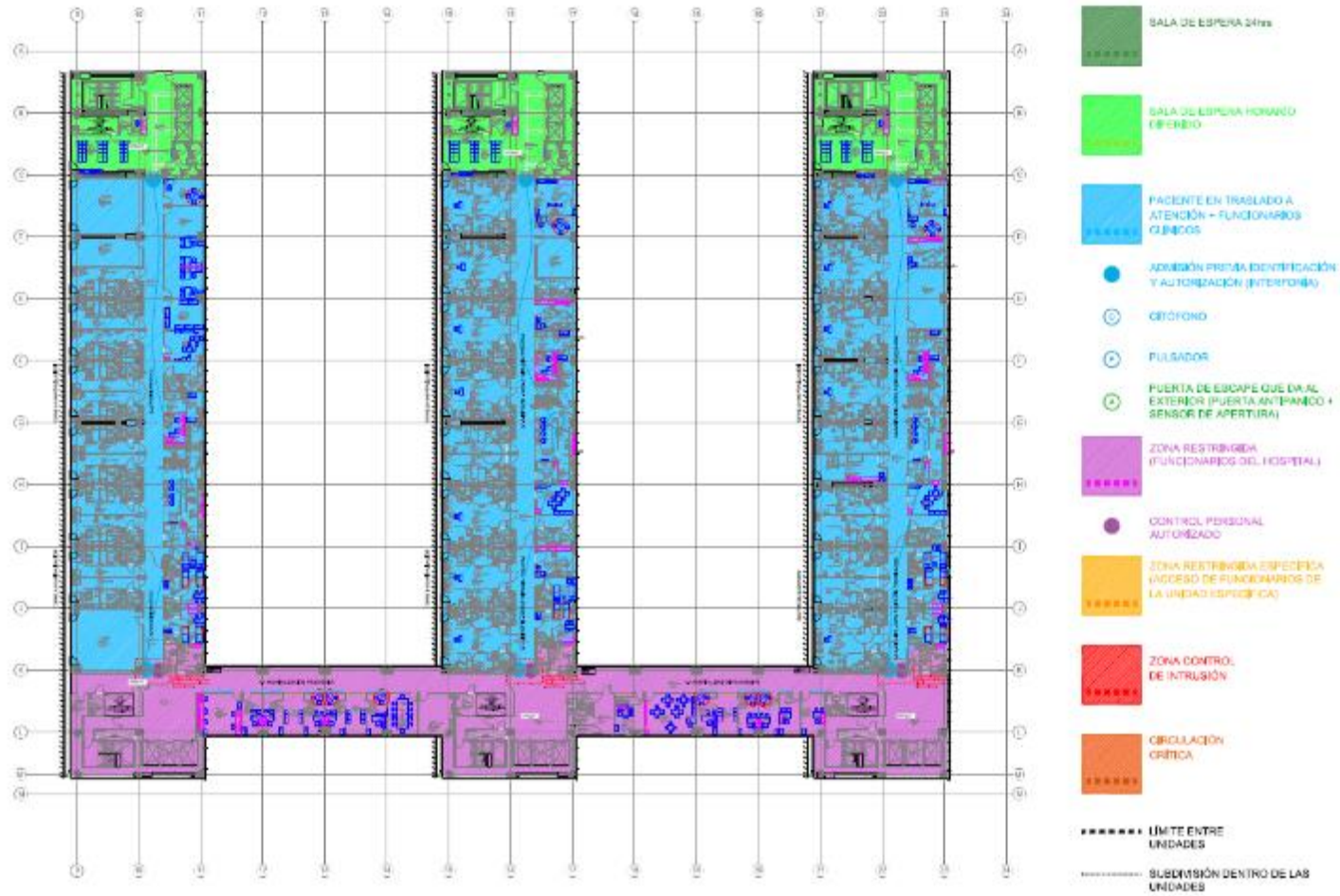




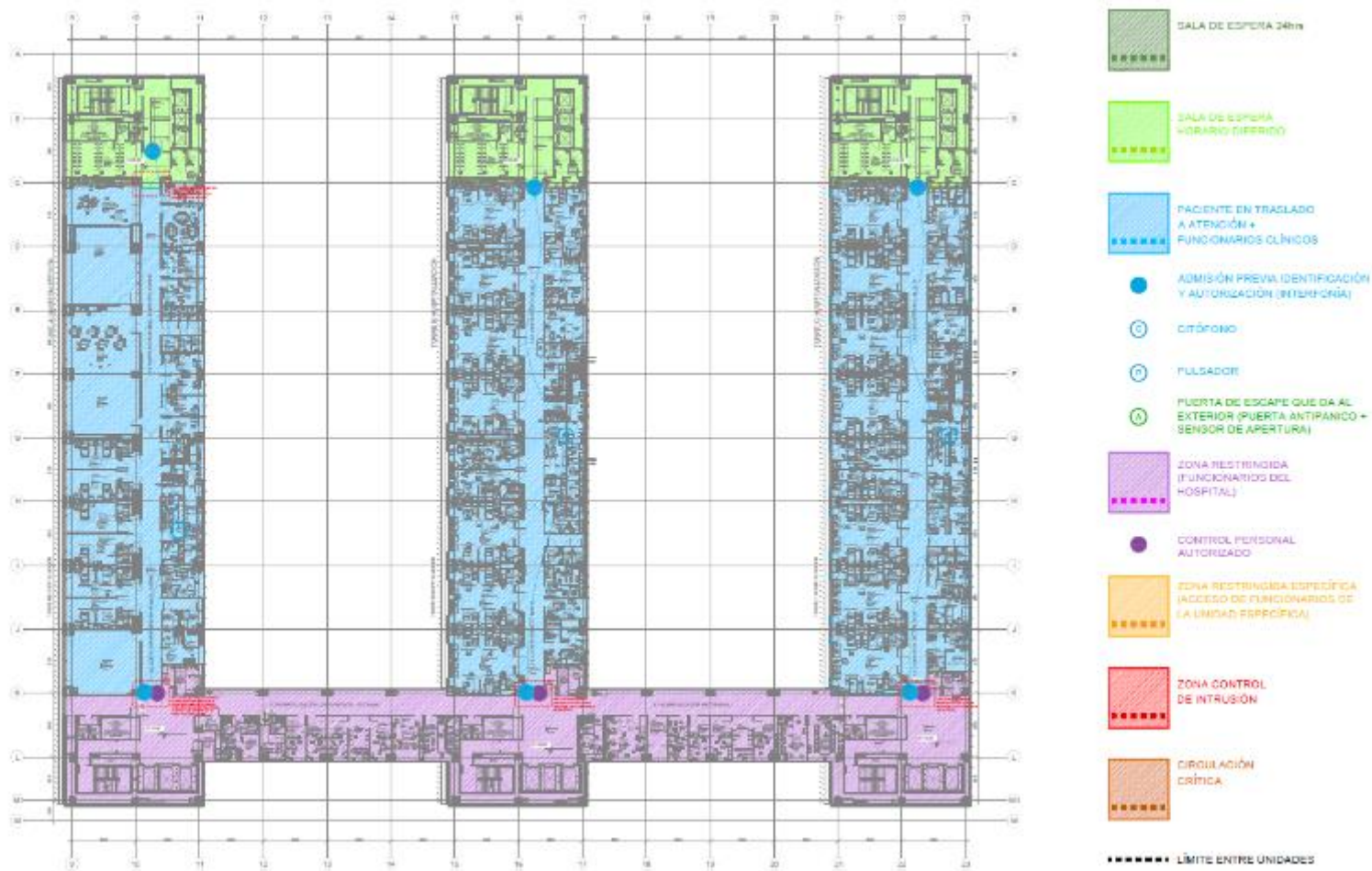
Sexto piso



Séptimo piso

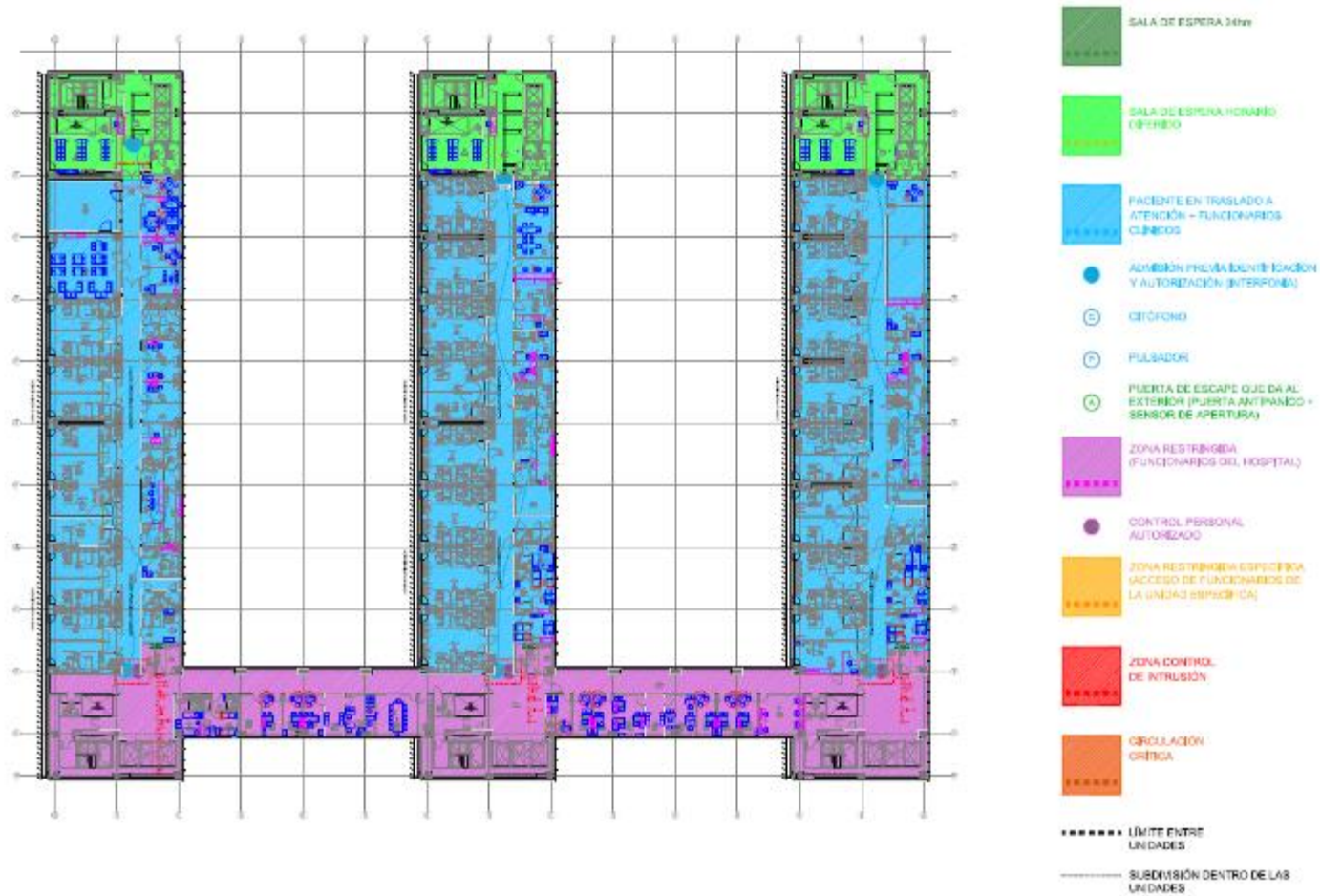


Octavo piso

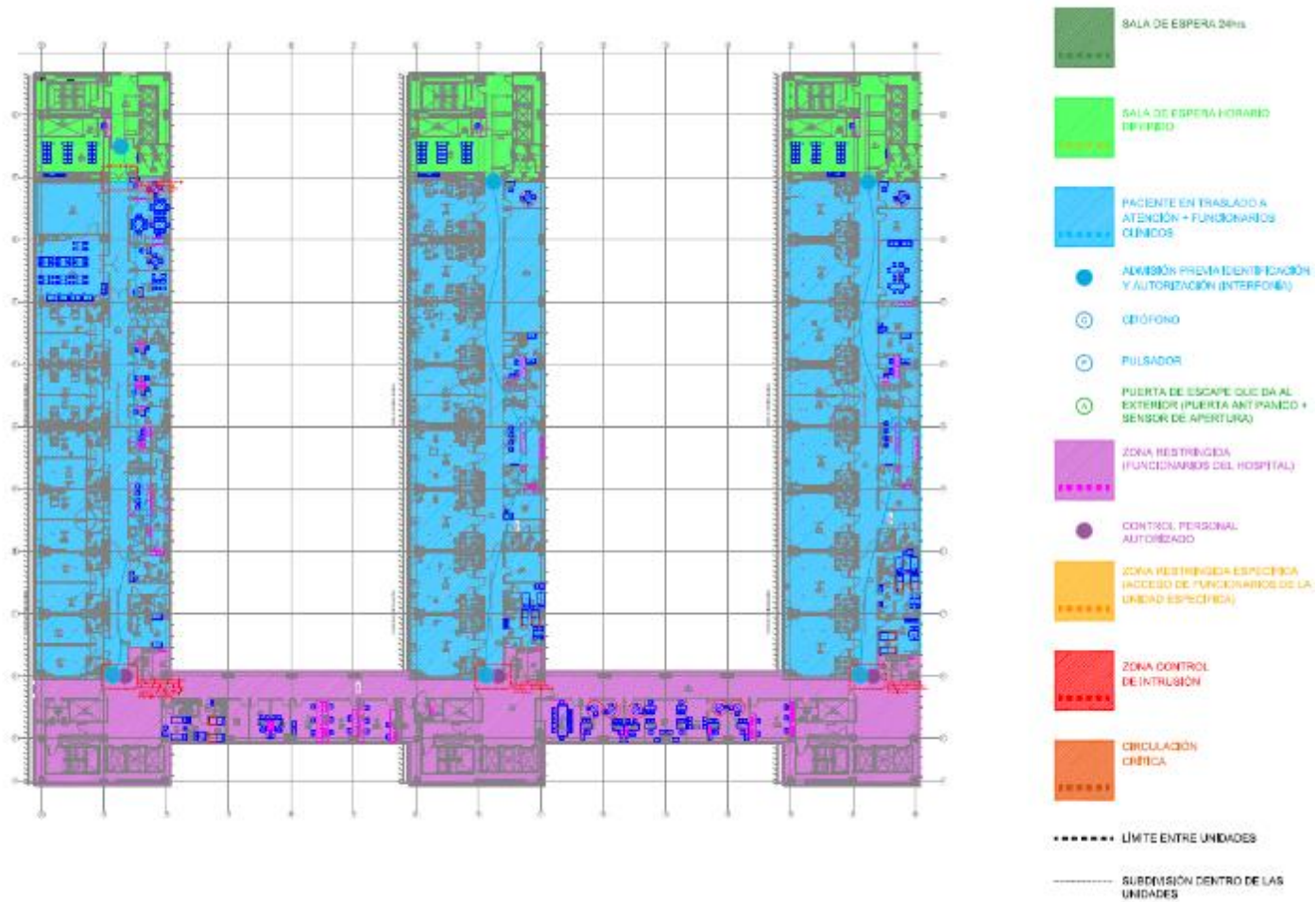




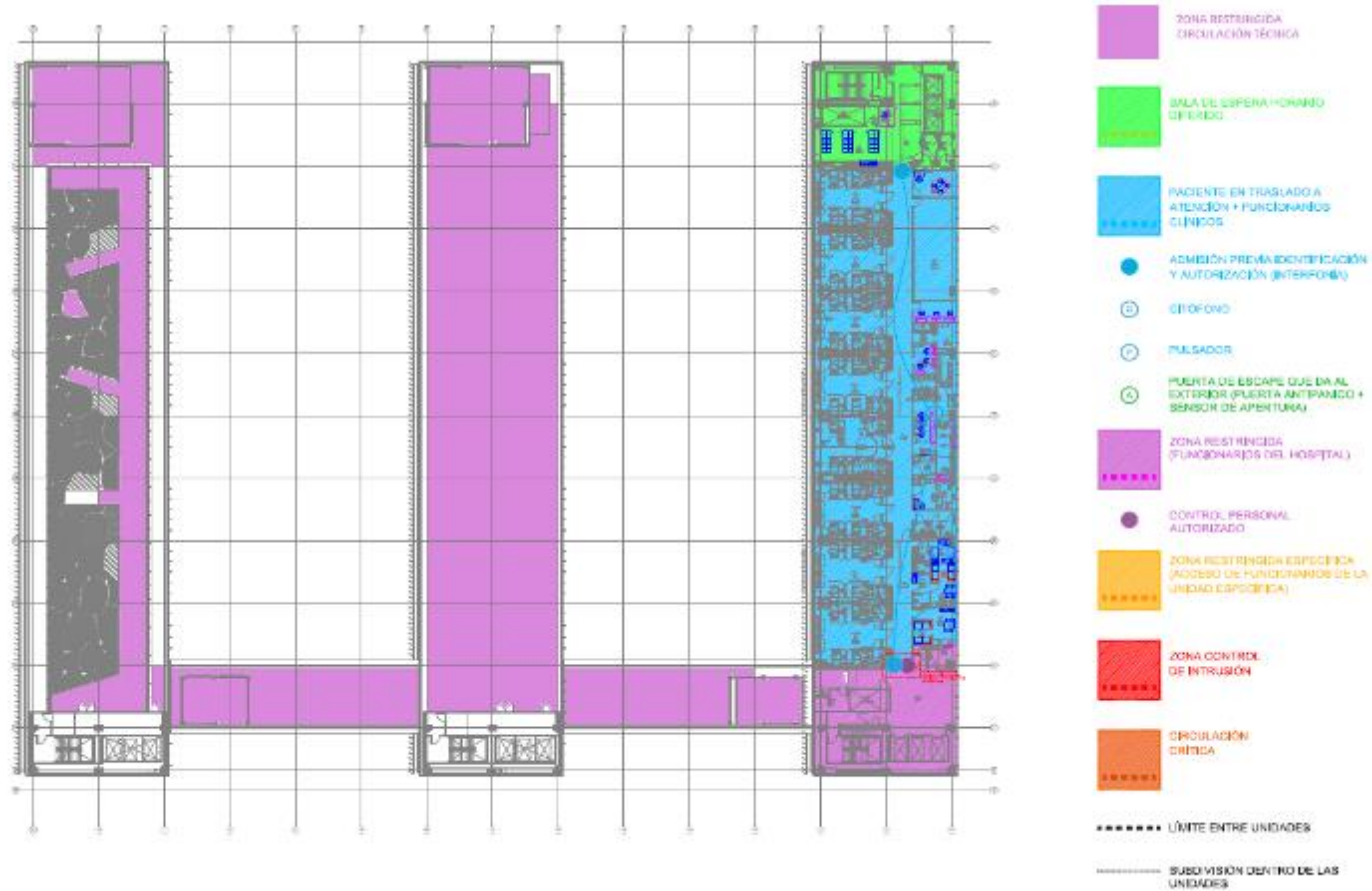
Noveno piso



Décimo piso

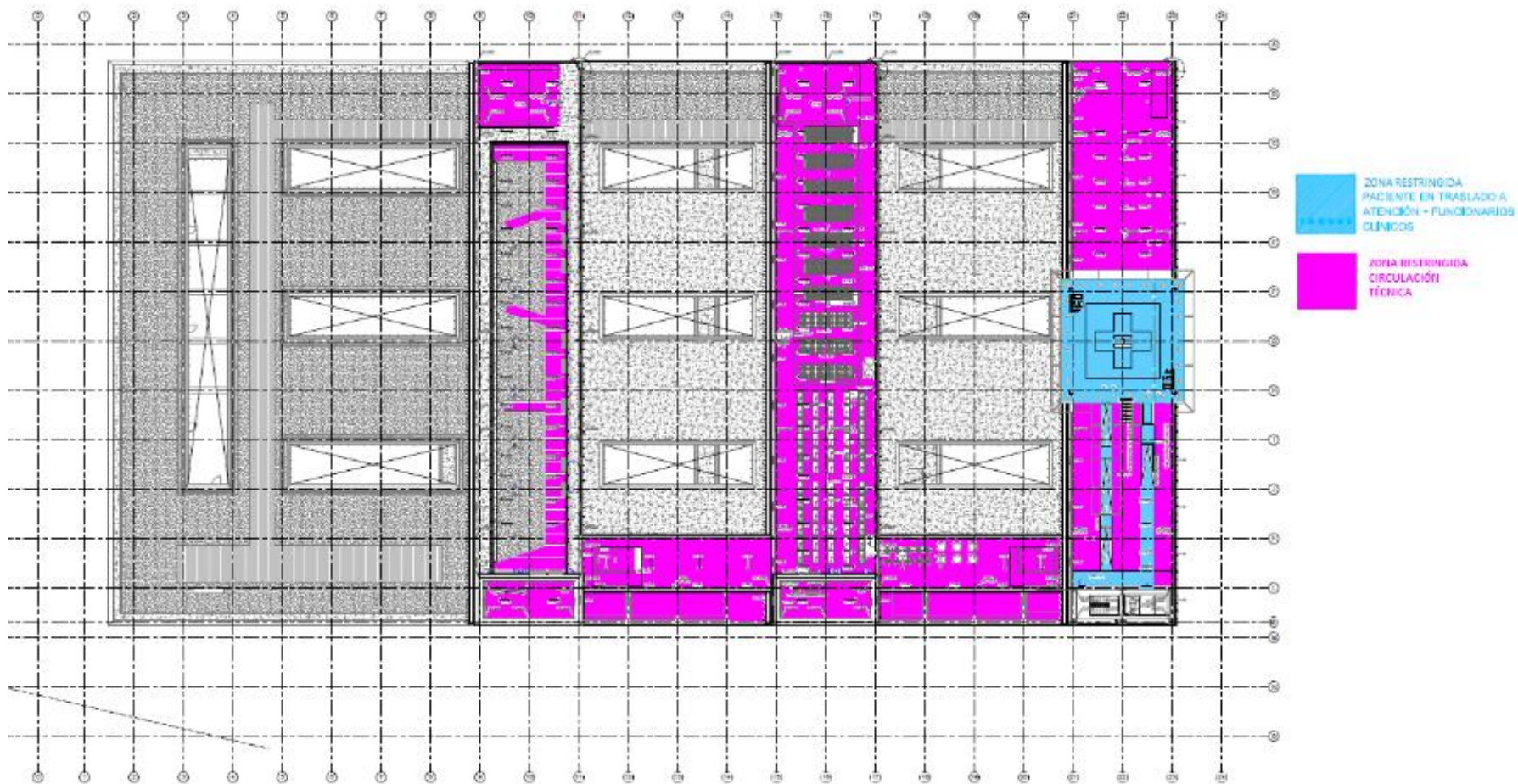


Décimo primer piso





### Décimo segundo piso







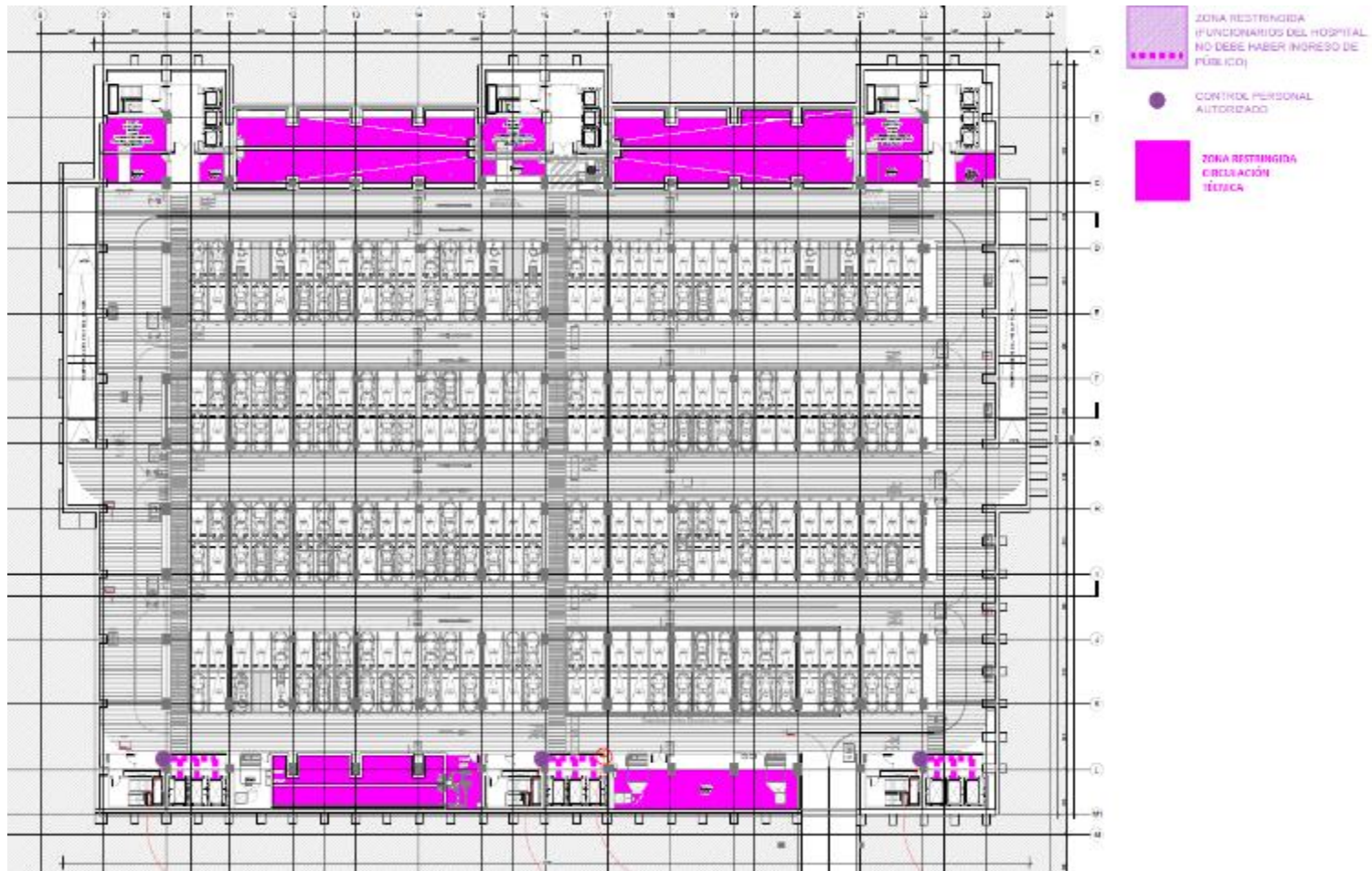
## Segundo subterráneo





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

### Tercer Subterráneo



Las vías de tránsito, circulación y desplazamiento que utilizará la Sociedad Concesionaria, al interior de los recintos del Establecimiento de Salud, para dar la prestación de los Servicios deberán quedar señaladas en el punto Planimetría y Flujos del Programa Anual de Prestación de cada Servicio, de acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria definirá en el estudio de seguridad, que indica el nivel de riesgo desde el punto de vista de la Seguridad, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las normas de acceso a los sectores en que sus empleados deben ejecutar sus funciones.

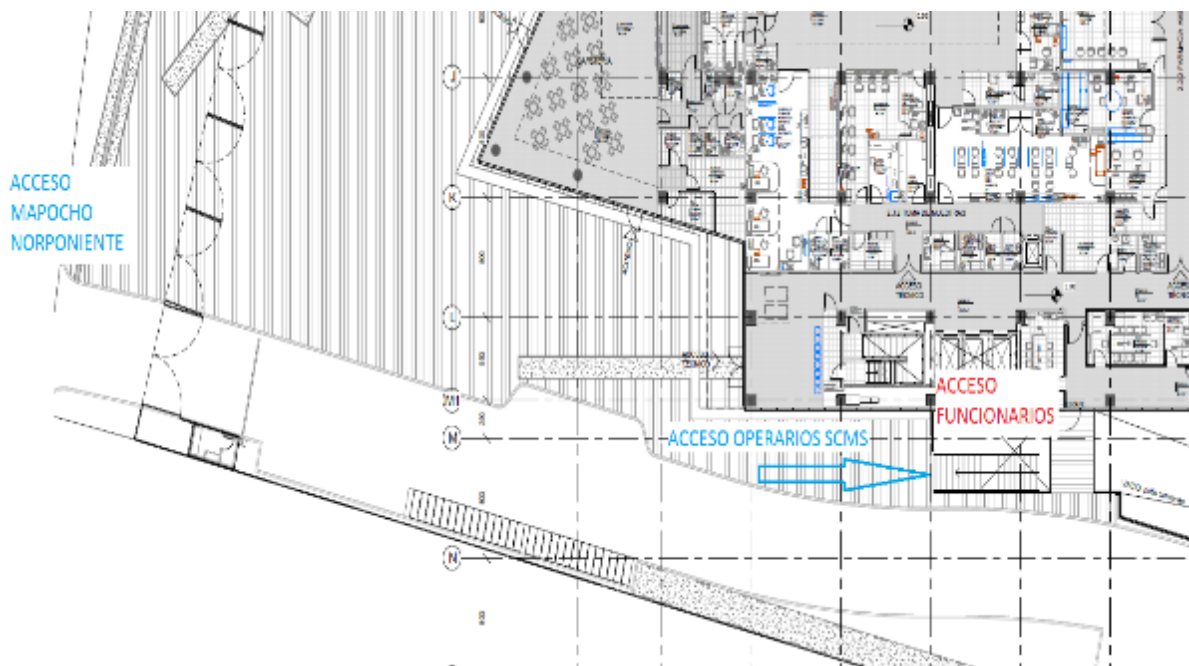
#### 6.5.2. Ingreso de los Empleados del Concesionario y Subcontratistas

La Sociedad Concesionaria mantendrá permanentemente actualizada la nómina de personal al Inspector Fiscal, con objeto de facilitar el ingreso y egreso de sus Empleados y de los Empleados de sus Subcontratistas.

Los Operarios de la Sociedad Concesionaria ingresaran a la hora convenida en los respectivos contratos de trabajo, horarios que se encuentran descritos en cada Programa Anual de Prestación de Servicio.

El personal de la Sociedad Concesionaria ingresará a las dependencias del Establecimiento de Salud, solo para la entrega de los servicios convenidos en el contrato de concesión o por aquellos previamente acordados y/o instruidos por el Inspector Fiscal, a la Gerencia de Explotación.

Los Operarios de la Sociedad Concesionaria ingresará al Establecimiento, por la misma entrada que ingresan los funcionarios del Establecimiento. Esto es, por la entrada de la calle Mapocho norponiente, en el primer piso, para bajar por la escalera exterior, hacia el subterráneo -1, en donde se encuentran cada una las oficinas centrales de los Servicios de Explotación: Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico, Administración, SIIT y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, Aseo y Limpieza, Gestión de Ropería, Control Sanitario de Vectores, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Alimentación de pacientes y funcionarios, Cafetería y Estacionamiento de Funcionarios y Visitas. El que se grafica a continuación:



Los Operarios del Servicio de Traslado que tienen oficina central en el primer piso, ingresarán por el acceso técnico de estacionamiento de Diálisis para llegar hasta la oficina central de Traslado ubicada a la altura del Eje 22/L.

Los Operarios de la SCMS que requieran, por sus labores, ingresar y egresar varias veces al día del recinto, deberán contar siempre con su respectiva identificación, única e inviolable y podrán entrar al Establecimiento por donde sean necesario hacerlo, según su actividad, siempre con el conocimiento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

Los empleados de la Sociedad Concesionaria que no cumplen labores operativas sino administrativas o de gerencia, ingresarán por el estacionamiento del segundo subterráneo o por la entrega principal, siempre con la identificación correspondiente.

### 6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Concesionario

El ingreso periódico de vehículos con materias primas, provisiones, materiales e insumos para los servicios de la Sociedad Concesionaria, será detallado en los Planes anuales de cada Servicio. El ingreso al Establecimiento se verá acompañado de la correspondiente guía de despacho, con a lo menos la siguiente información:

- Detalle de las materias o mercaderías que ingresan
- Destino de las mercaderías
- Nombre del proveedor
- Rut



El Servicio de Seguridad y Vigilancia será la responsable de verificar, a través del Servicio de Seguridad, el ingreso de los vehículos que lo requieran, como también podrá ser, su carga.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria fiscalizar el cumplimiento de las medidas de seguridad y la prevención de accidentes durante las faenas de carga y descarga, establecidas por la Seguridad Laboral.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada (patio de maniobras, planta -1 u otra especificada en la documentación de transporte).

La recepción de mercaderías y materias primas se efectuará de lunes a domingo y en los horarios autorizados.

Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación descritas en este documento. El trabajador o supervisor de la Sociedad Concesionaria o de sus Empresas Subcontratadas, responsable de la recepción de mercaderías y materias primas tendrá la obligación de exigir su cumplimiento.

#### 6.5.4. Salidas de Vehículos con Mercaderías o Residuos de los Servicios del Concesionario

El control de salida de los vehículos con mercaderías o residuos, será responsabilidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia. Este último mantendrá una permanente coordinación con el Encargado de cada Servicio y la gerencia operacional de la Sociedad Concesionaria.

Será responsabilidad del Encargado del Servicio de Seguridad y Vigilancia, supervisar el cumplimiento de las medidas de seguridad y vigilancia, y control de egreso de todos los vehículos. El (o los) guardia (s) asignado (s) de turno, se realizará control físico de la ubicación de los vehículos (estacionamiento), tiempo de carga, desplazamientos y término de las actividades. Todo lo anterior, con el respaldo de la correspondiente guía de despacho, con a lo menos la siguiente información:

- Descripción de materias que se retiran;
- Destino final de las mercaderías;
- Responsable
- Autorización del Encargado correspondiente al Servicio.

Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación y de seguridad establecidas en este documento. El personal de los vehículos tendrá estrictamente prohibido desplazarse dentro del Establecimiento de Salud, por zonas que no son propias de su quehacer y que sean previamente autorizadas por el Servicio de Seguridad y Vigilancia.

Los Residuos Hospitalarios generados serán retirados por empresas especializadas en el rubro, las que estarán debidamente registradas como proveedores habituales y, por tanto, reconocidas y aplicadas las normas de operación que a ellos les corresponda.

El retiro de desechos se efectuará en los días y horario que se programen o detallen en el punto Programación de Actividades del Programa Anual de Prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

#### 6.5.5. Salida de Bienes del Concesionario y Otros

La Sociedad Concesionaria deberá informar en un plazo máximo de 5 días y solicitar la correspondiente autorización ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria.

Todo egreso de bienes de la SCMS, será permitido contra la presentación de una “Guía de Despacho” correspondiente, más la oportuna autorización escrita del Encargado de los Servicios de la Sociedad Concesionaria.

Cada Encargado de Servicio en coordinación con la Gerencia operativa de la SCMS, deberá informar oportunamente la salida de bienes, indicando en la autorización del Encargado de los Servicios firmada, el motivo general de salida, la fecha y hora estimada, y la definición estimada de tiempo de retorno si procede, al Encargado del Servicio de Seguridad y Vigilancia para realizar la correcta coordinación de salida de los bienes.

La copia de la “Guía de Despacho” quedará en poder y archivo de la Sociedad Concesionaria, y se entregará una copia de la misma al Inspector Fiscal, si así lo solicita.

Tanto los bienes afectos a la concesión, como mobiliario y/o equipamiento propiedad del Establecimiento de Salud o proveniente de préstamos de terceros o comodato, no podrán ser retirados sin autorización escrita del Inspector Fiscal.

El Mobiliario No Clínico, Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que sea provisto por el Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste o proveniente de préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, la Sociedad Concesionaria será responsable de administrarlos, permitiendo la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que el Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último.

Dicho lo anterior, la Sociedad Concesionaria deberá llevar el manejo de inventarios para los bienes afectos a la concesión y por tanto control de su salida o egreso del Establecimiento de Salud.



#### 6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión del Concesionario

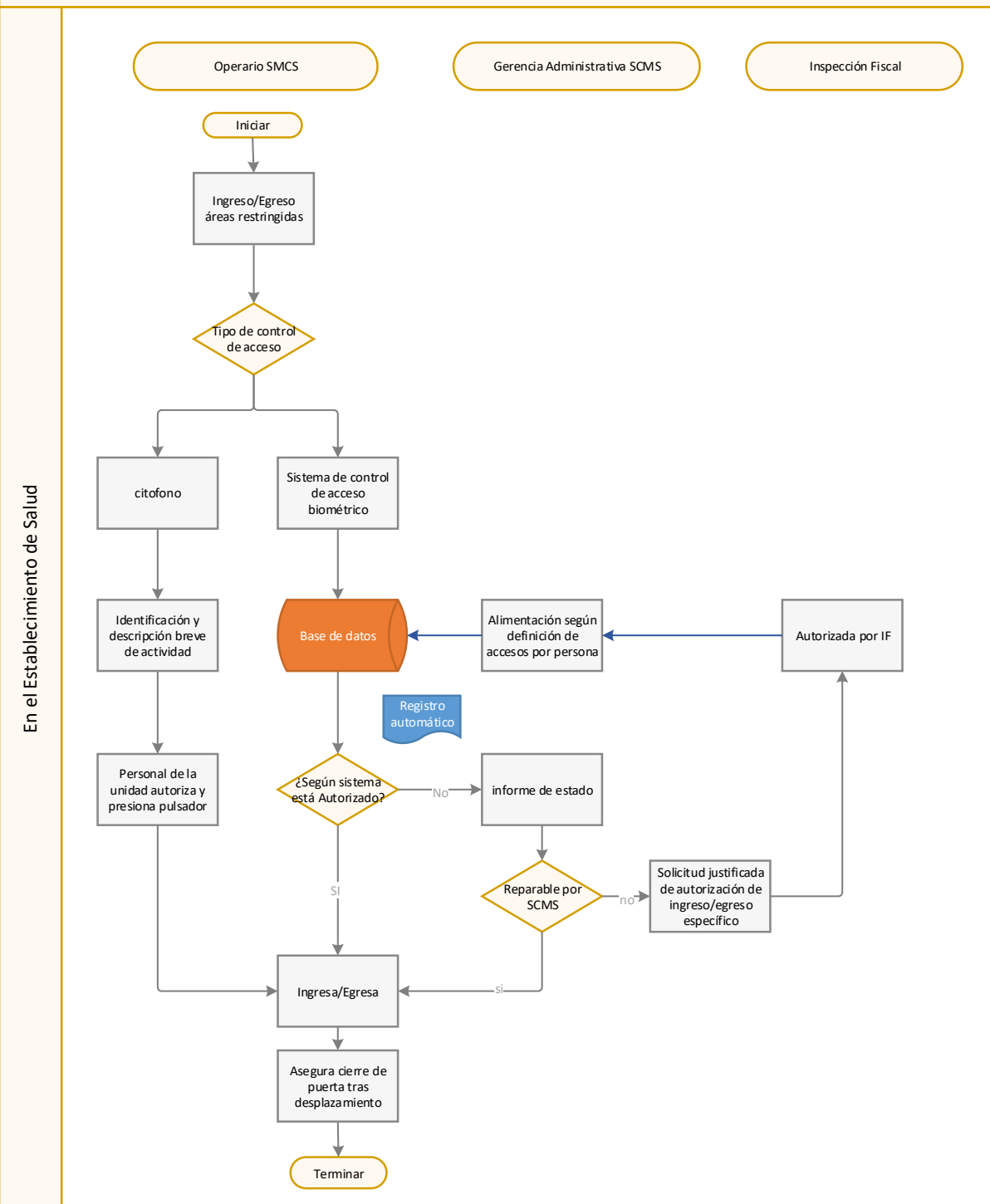
El ingreso de estos implementos, será realizado por personal de la Sociedad Concesionaria, y/o sus subcontratistas, siguiendo los procedimientos establecidos en el numeral 6.5.3 del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Para efectos de este Reglamento, se entenderá como tales a todos los objetos relacionados directa o indirectamente con la gestión y servicios a prestar por la Sociedad Concesionaria, como: materiales e insumos de oficinas, herramientas, utensilios, instrumentos, entre otros.

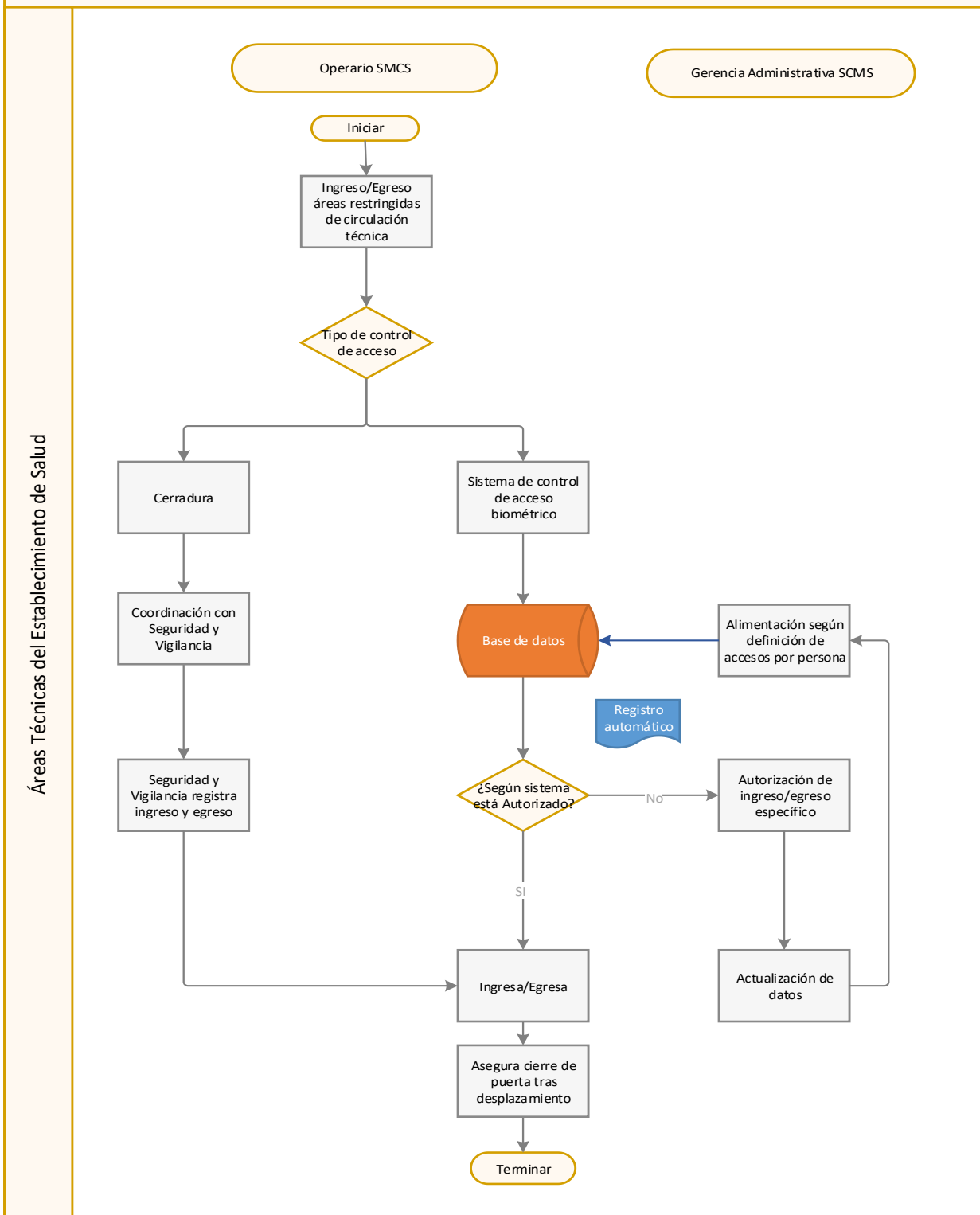
#### 6.5.7. Flujos de Operación

Se identifican los siguientes flujos de control de ingreso y egreso de la Sociedad Concesionaria. Primeramente, se detallan los flujos de operación del control de ingreso, egreso y desplazamiento en áreas restringidas del Establecimiento de salud:

## Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas I



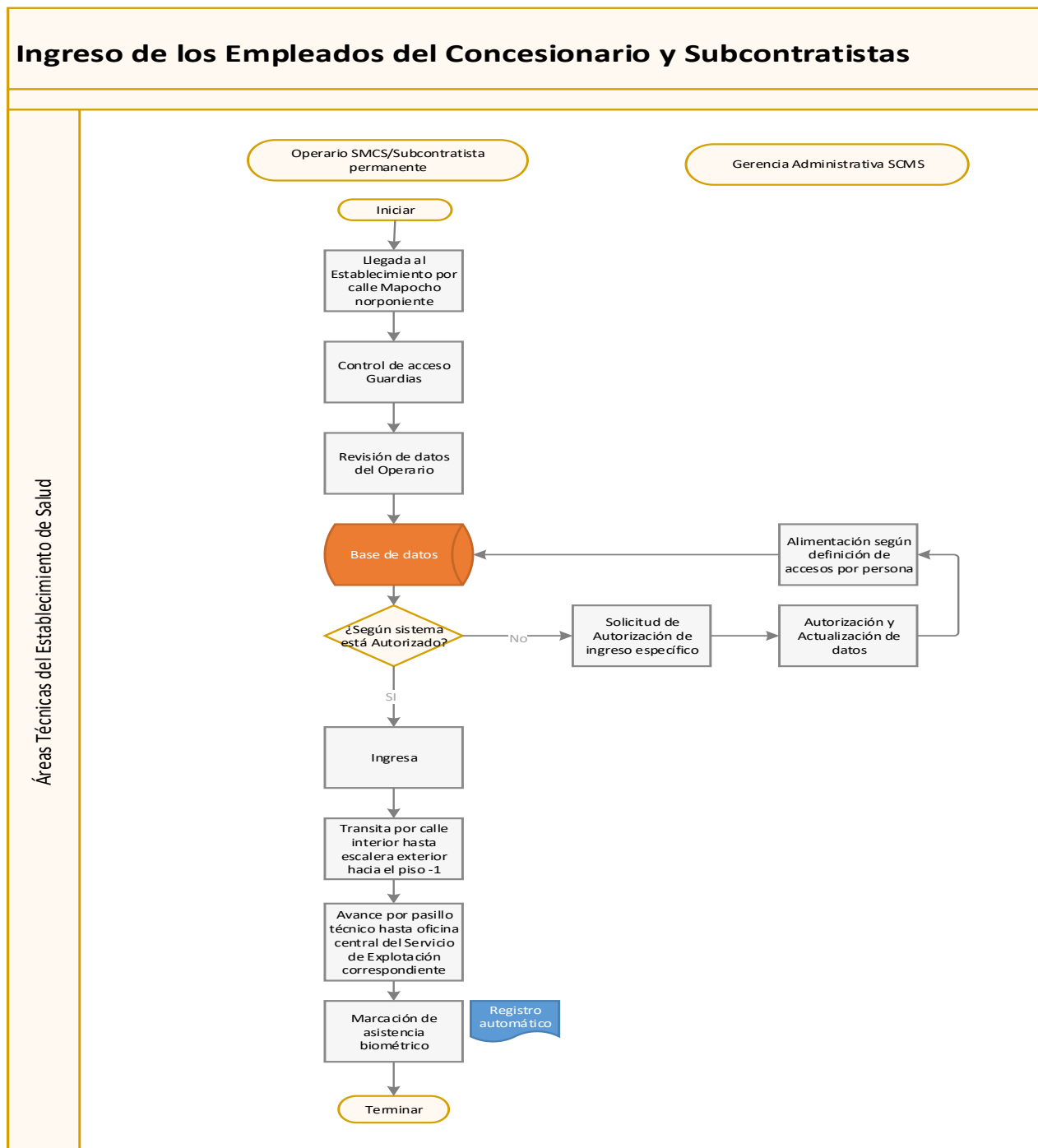
## Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas II



### 6.5.7.1. Desplazamiento y Control de Trabajadores Contratados por el Concesionario o por Subcontratistas

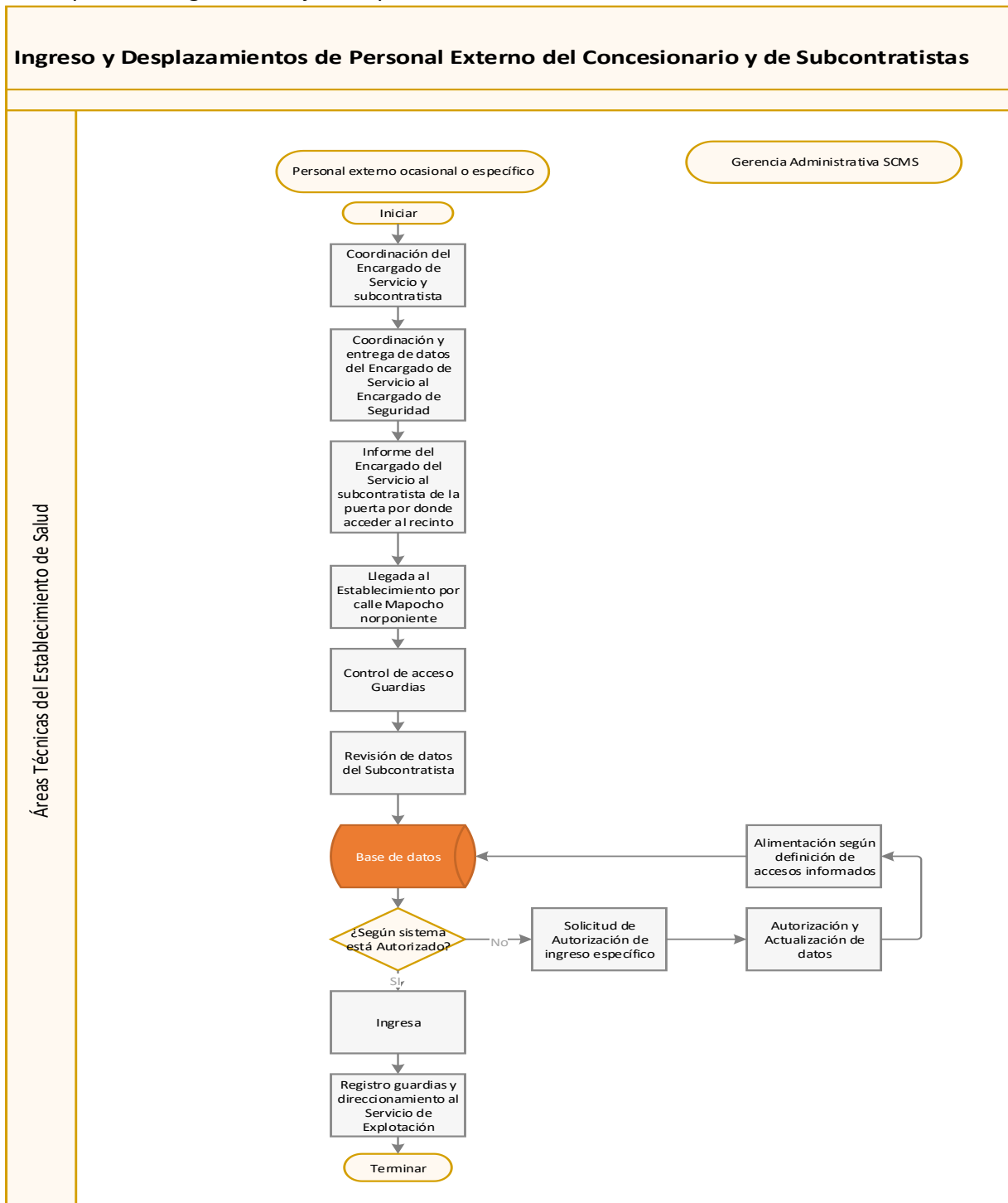
El Desplazamiento y control de trabajadores contratados por la Sociedad Concesionaria o por Subcontratistas, serán de acuerdo al punto 6.5.2, del presente Reglamento.

#### Ingreso de los Empleados del Concesionario y Subcontratistas



### 6.5.7.2. Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo del Concesionario y de Subcontratistas

Corresponde al siguiente flujo de operación:



### 6.5.7.3. Ingreso y Control de Vehículos de Transporte

El Servicio de Traslado de la Sociedad Concesionaria, dispondrá de vehículos de transporte para todos sus tipos de traslado. Este tipo de transporte deberá cumplir con la correcta identificación y autorización de ingreso y aparcamiento.

La documentación de autorización de ingreso de los móviles deberá encontrarse visible y adherida en el lado izquierdo inferior del parabrisas delantero de cada móvil, a modo de ser claramente visible en el control de acceso de guardias. La documentación de autorización de ingreso de los tripulantes, deberá ser de acuerdo a lo descrito en el punto 6.5.2. Ingreso de los empleados del Concesionario y Subcontratistas, específicamente en donde indica lo siguiente: *“Los Operarios de la SCMS que requieran, por sus labores, ingresar y egresar varias veces al día del recinto, deberán contar siempre con su respectiva identificación, única e inviolable y podrán entrar al Establecimiento por donde sean necesario hacerlo, según su actividad, siempre con el conocimiento del Servicio de Seguridad y Vigilancia.”*

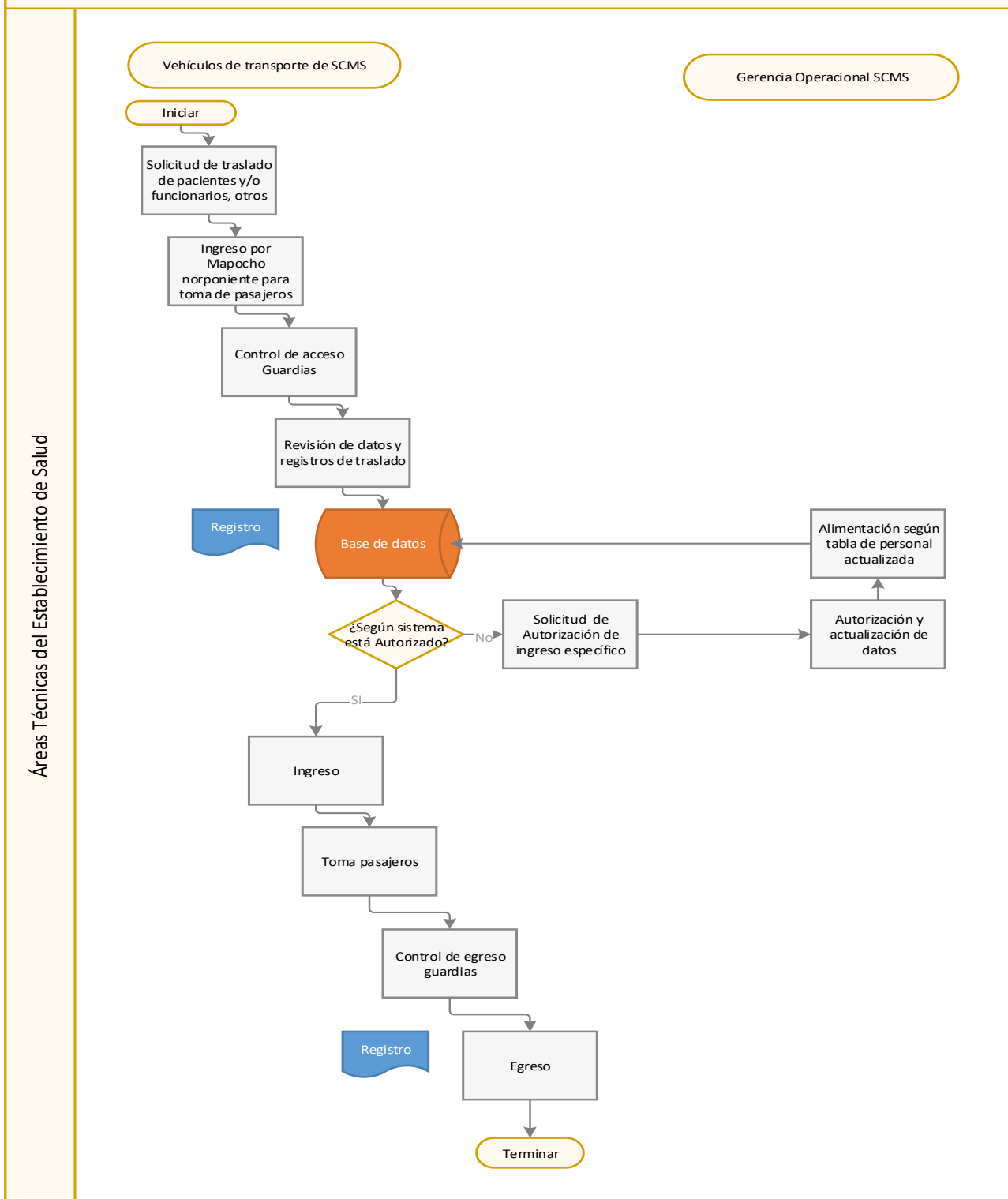
La documentación de autorización de los pasajeros transportados, será administrada por los tripulantes, la que será de conocimiento del Servicio de Seguridad y Vigilancia en a lo menos número de pasajeros y de acuerdo a la información de la solicitud SIC de traslado realizada por el Establecimiento de Salud.

El ingreso para estacionamiento permanente (sin uso) de los móviles, será siempre por entrada de la calle Mapocho oriente (entrada estacionamiento de visitas), hacia el segundo estacionamiento subterráneo del Edificio, en el área demarcada para los mismos, en el ala sur poniente, frente al núcleo C de ascensores técnicos.

El ingreso para tomar y dejar pacientes en el Establecimiento de salud, será por la entrada de la calle Mapocho poniente, dado que el aparcamiento se encuentra situado en el ingreso norponiente del Edificio (aparcamiento de Diálisis).

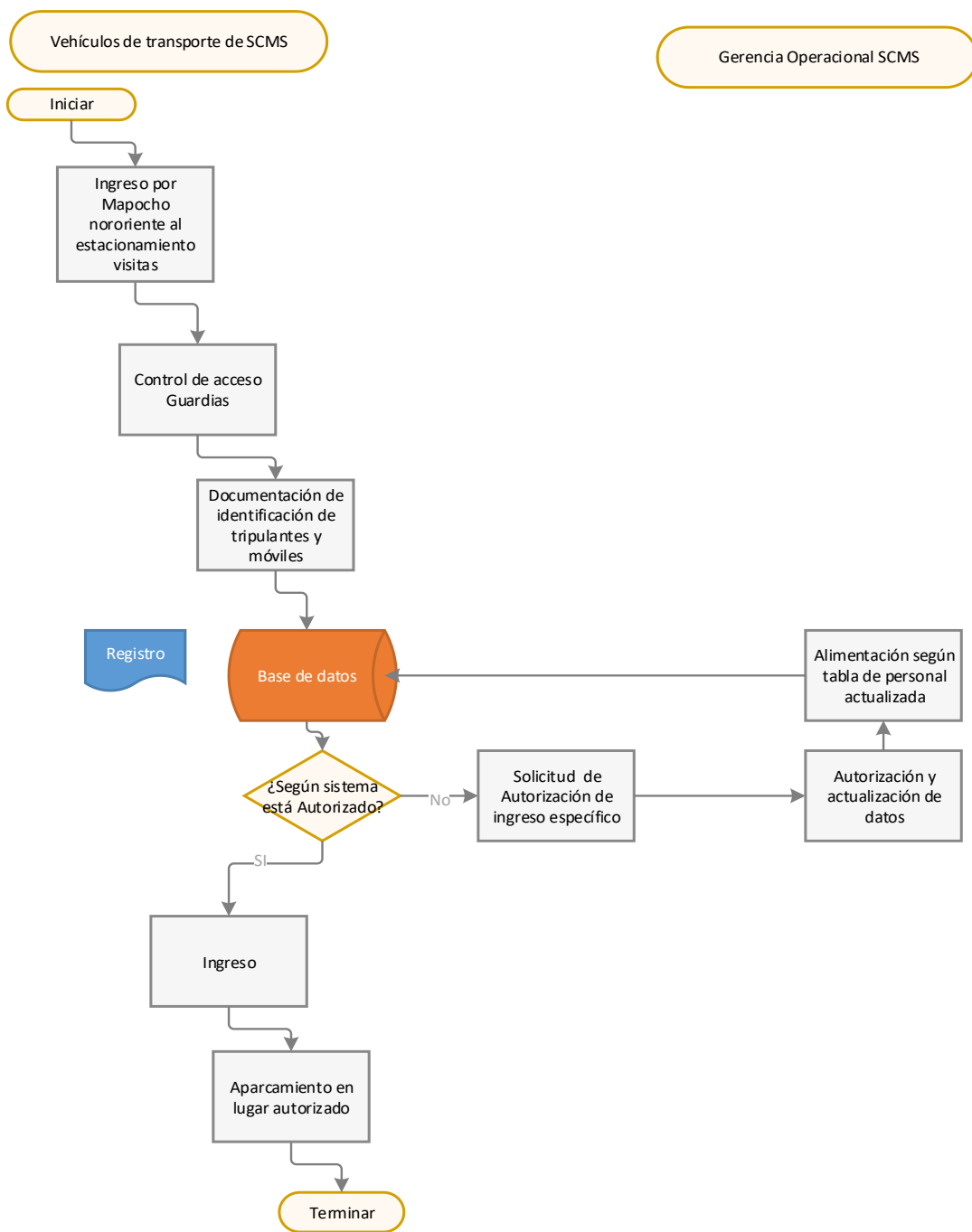
El flujo de operación de los vehículos del Servicio de Traslado, de la Sociedad Concesionaria es el siguiente:

## Ingreso y Control de Vehículos de Transporte I



## Ingreso y Control de Vehículos de Transporte II

Áreas Técnicas del Establecimiento de Salud



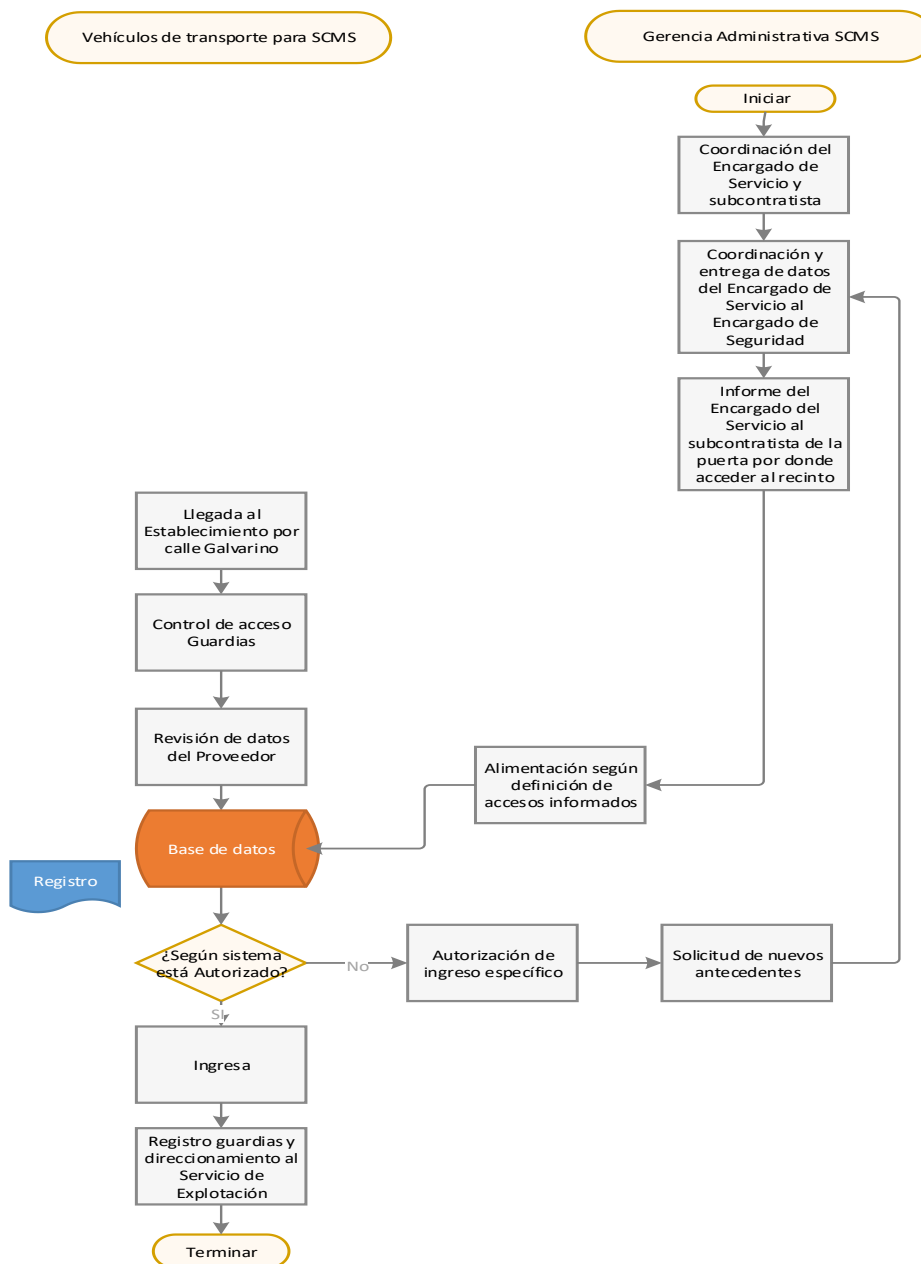


#### 6.5.7.4. Ingreso de carga del Concesionario y Subcontratistas

El ingreso de carga del Concesionario y Subcontratistas, será de acuerdo a lo reseñado en el punto 6.5.3. y 6.5.6. del presente documento.

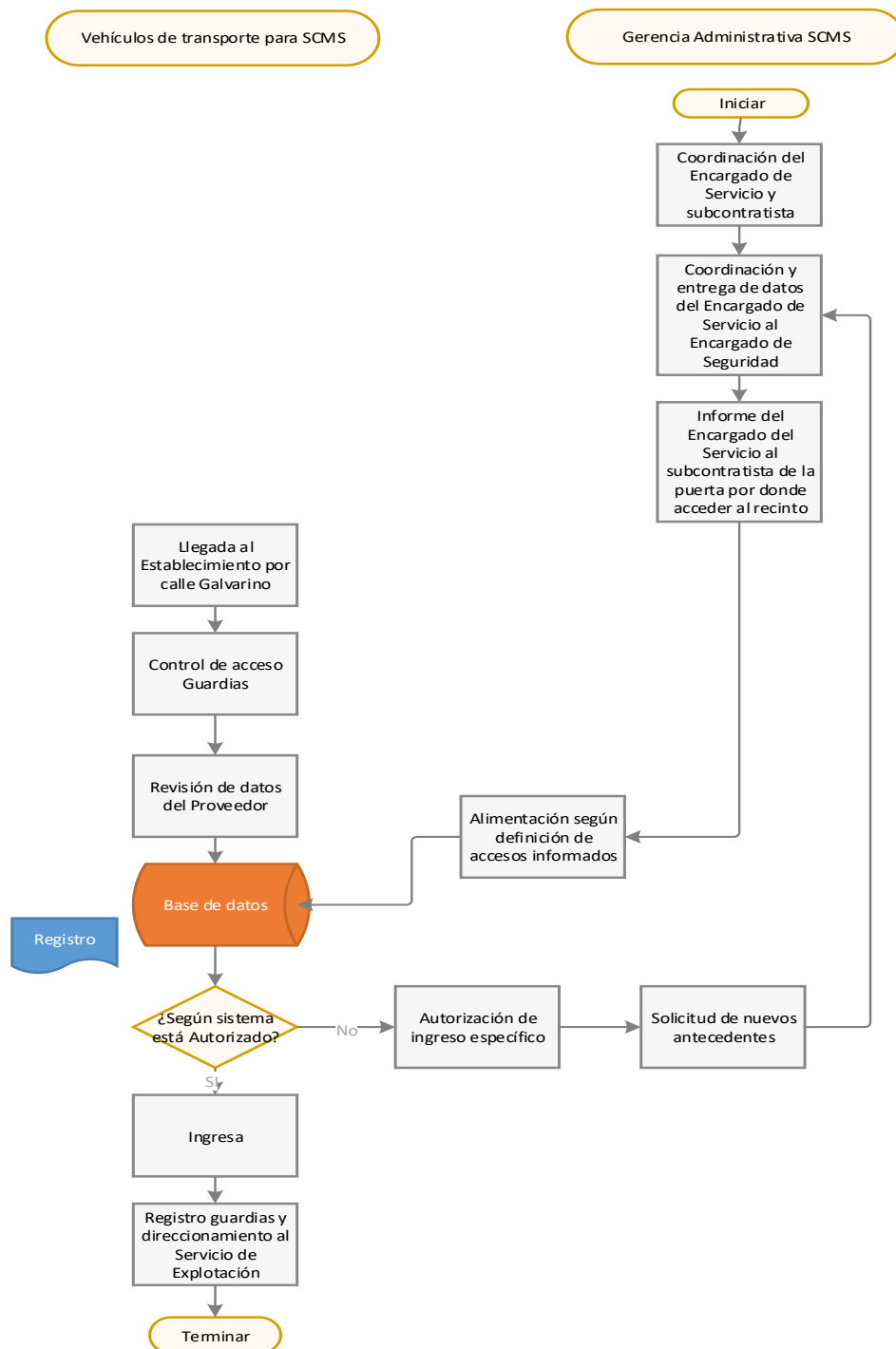
### Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Concesionario

Áreas Técnicas del Establecimiento de Salud



## Ingreso de Implementos para la Gestión del Concesionario

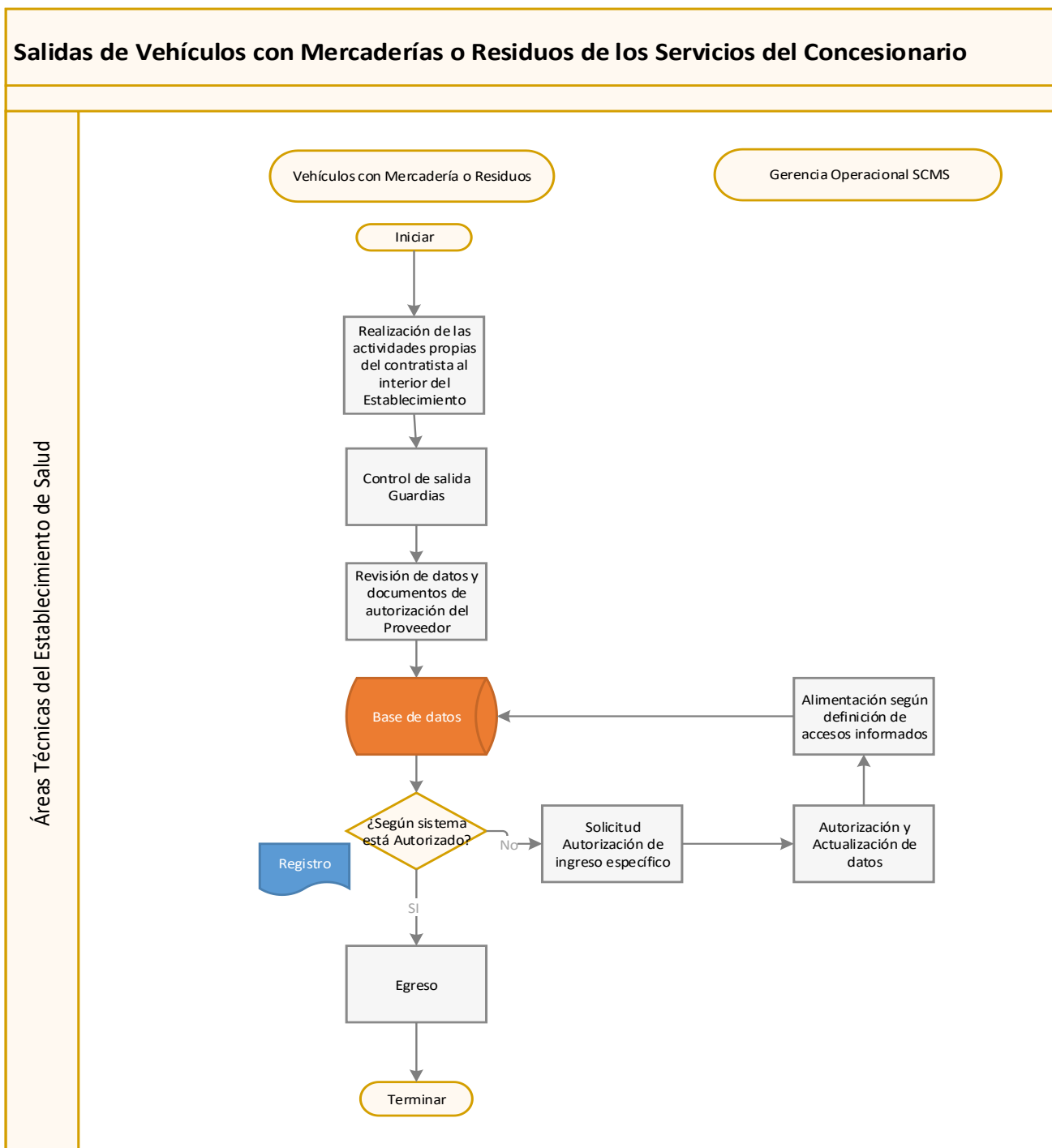
Áreas Técnicas del Establecimiento de Salud



### 6.5.7.5. Egreso de carga del Concesionario y Subcontratistas

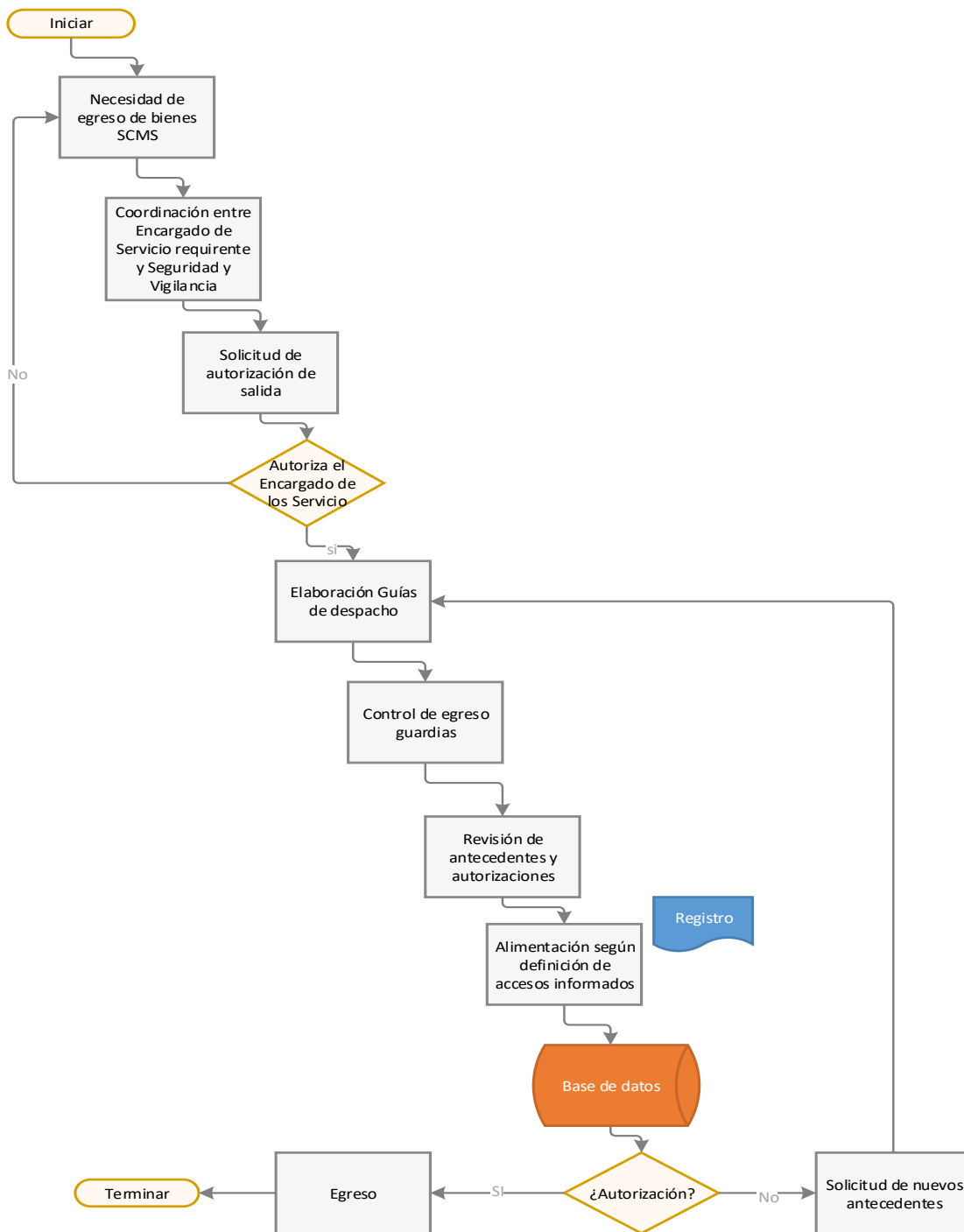
El egreso de carga del Concesionario y Subcontratistas, será de acuerdo a lo reseñado en el punto 6.5.4. y 6.5.5. del presente documento.

#### Salidas de Vehículos con Mercaderías o Residuos de los Servicios del Concesionario



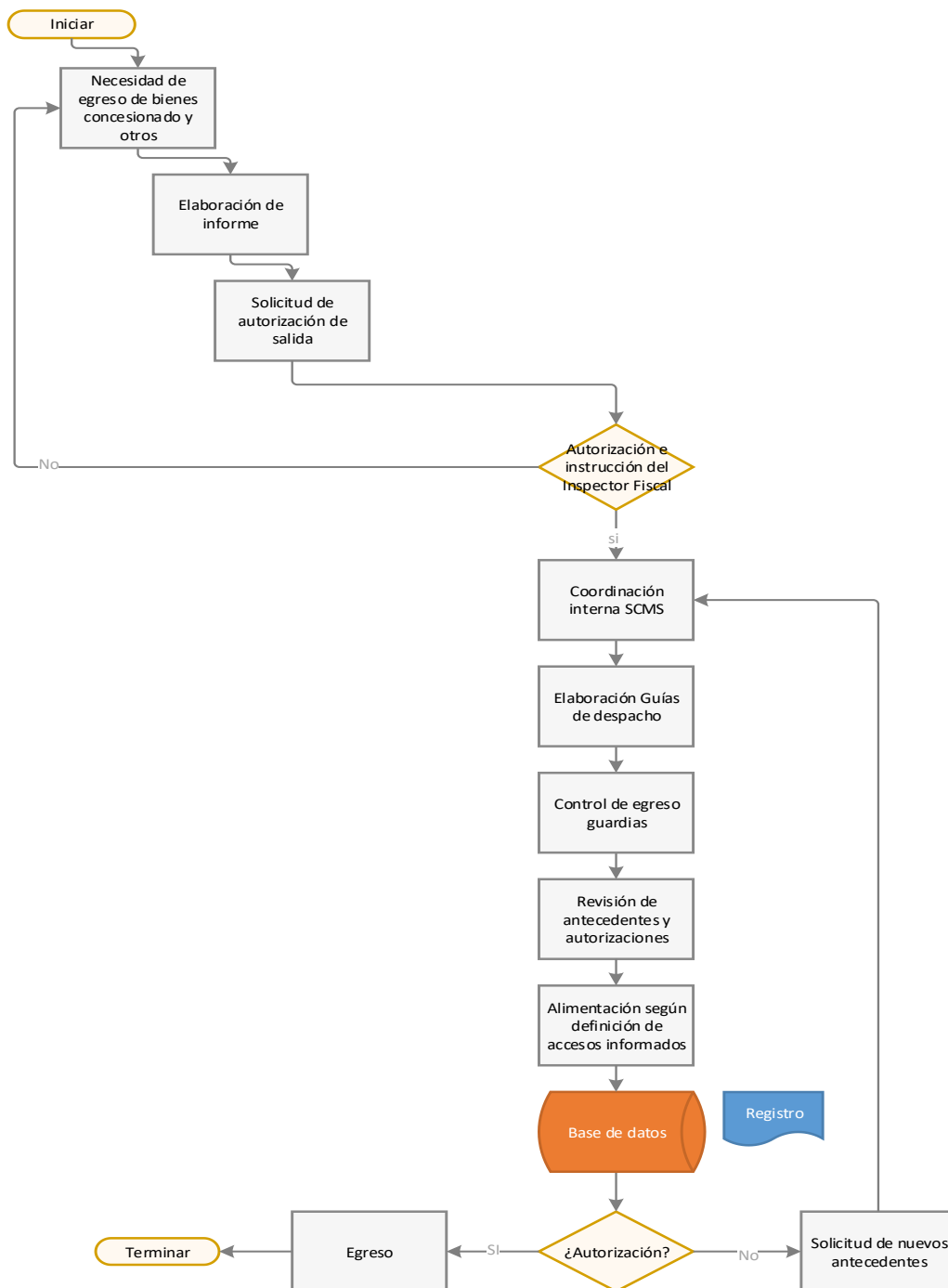
## Salida de Bienes del Concesionario y Otros I

Áreas Técnicas del Establecimiento de Salud



## Salida de Bienes del Concesionario y Otros II

Áreas Técnicas del Establecimiento de Salud



## 6.6. Reclamos y Sugerencias

Será la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Establecimiento de Salud, en concordancia con la Ley 19.880, el sistema a través del cual se canalizarán los reclamos y sugerencias, de manera centralizada en el Establecimiento de Salud. La OIRS a través de la Inspección Fiscal, y/o a través del Sistema Informático de comunicación, deberá derivar oportunamente todos los reclamos, sugerencias o felicitaciones destinadas a la Sociedad Concesionaria, y será este el canal de comunicación por donde se remitirá la contestación, en el plazo de entrega de 5 días hábiles, una vez recepcionadas formalmente por la SCMS.

## 6.7. Libro de Explotación

El Inspector Fiscal utilizará como sistema de comunicaciones formal y obligatorio con la Sociedad Concesionaria, durante toda la vigencia de la concesión, el libro electrónico de comunicaciones denominado “Libro de Obras en Formato Digital Maestro en Explotación”. Asimismo, el Inspector Fiscal determinará la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan. Sin perjuicio de lo anterior, podrá existir temporalmente un Libro de Obras en formato papel, según lo determine el Inspector Fiscal.

Para estos efectos, una vez iniciado el Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal le informará la Sociedad Concesionaria la empresa que prestará el servicio del Libro de Obras en Formato Digital, consistente en un sistema informático o software que opera en internet. La prestación del servicio será de cargo y costo del MOP.

El Libro de obras estará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de Concesiones. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y la Sociedad Concesionaria, y deberá abrirse junto con la primera solicitud de autorización de Puesta en Servicio Provisoria.

El Libro de Explotación comenzará indicando la fecha de autorización de la Puesta en Servicio Provisoria correspondiente y continuará señalando los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la obra, en especial, las instrucciones del Inspector Fiscal y las observaciones que pudieran merecer la conservación, las sanciones y multas, la oportunidad y calidad de los servicios prestados y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Sociedad Concesionaria.

El incumplimiento de las instrucciones impartidas a través del Libro de Explotación de la Obra hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

## 6.8. Centro de Atención al Usuario Interno (Personal del Establecimiento de Salud)

El Sistema Informático de Comunicación (SIC) establecido en el artículo 1.14 y el Anexo E de



las BALI incorpora una instancia de comunicación con los Usuarios internos del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a las exigencias establecidas en las Bases de Licitación, este Sistema Informático de Comunicación, se encontrará integrado al sistema de información hospitalaria (HIS). Este último será el alimentador y la vía de comunicación de la información necesaria para diferentes procesos establecidos dentro del Sistema de Informático de Comunicación (SIC).

De esta forma el sistema SIC brindará la atención y/o seguimiento adecuado a las incidencias que se le planteen a la Sociedad Concesionaria.

La información básica que será registrada, entre otras, es la siguiente:

- Identificador de registro
- Fecha y hora
- Solicitud de trabajo
- Solicitante autorizado responsable
- Tiempos de Respuesta
- Personal Responsable de Tareas
- Reclamos (Incidencias o Requerimientos)
- Registro de recepción de servicios (conformidad, no conformidad e incumplimiento.)

Otra información como ámbitos de acción, procedimientos, personal asignado para cada servicio, etc.

El sistema tendrá las siguientes características:

- Combinación eficiente de las comunicaciones de datos, permitiendo visualizar la información y alertar situaciones.
- Contará con herramientas de captación y registro de información en línea, de una herramienta de elaboración de la información y un panel de indicadores que permita objetivar y evaluar el desempeño de cada uno de los servicios involucrados.
- Manejará grandes volúmenes de solicitudes entrantes y salientes con propósitos de controlar y registrar toda la información que tenga que ver con el control de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios definidos en las Bases de Licitación, servicio al cliente, soporte técnico u otra actividad especializada de los niveles de servicio.

Este sistema registrará todas las incidencias identificadas por los usuarios SIC, atendiendo a su respuesta en diferentes plazos e instancias detalladas en los Programas Anuales de cada Servicio de explotación.

Las incidencias, pueden ser representadas como una no conformidad o incumplimiento propiamente tal, asociable a un Indicador de Nivel de Servicio o Indicador Centinela A o B,

como también a un incumplimiento o no conformidad de requerimiento específico, que solicite la realización de actividades propias de los servicios de explotación Ej.: solicitud de aseo terminal de una habitación, solicitud de hidratación extra para un paciente, etc. Cualquiera sea esta, recibirá un número de referencia correlativo único que permitirá el monitoreo del progreso de la solicitud cursada.

Todo lo anterior permitirá, entre otros, la trazabilidad de las incidencias y dará evidencia concreta para la evaluación de la calidad del servicio.

Para el uso del sistema, existe un número de 500 licencias de usuarios concurrentes, determinados por la Dirección del Establecimiento de Salud, con un determinado perfil de acceso al sistema. De acuerdo a las Bases de licitación, la definición final de los usuarios autorizados en el sistema, es una actividad delegada en la Inspección Fiscal.

De acuerdo a las especificaciones de las BALI en el Anexo E, las comunicaciones de incidencias, serán manejadas exclusivamente a través de este registro electrónico. De esta forma el o los funcionarios autorizados, deberán hacer sus solicitudes y reclamos a través de esta vía. Quedan excluidas todas aquellas solicitudes verbales, vía telefónica, vía mail que no sean cursadas por los dos canales de comunicación autorizados.

Toda la información generada por este sistema será determinante en la fiscalización y supervisión del cumplimiento de la prestación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, de acuerdo a los estándares y requerimientos contenidos en las Bases de Licitación.

En caso de interrupción del Sistema Informático de comunicación, una vez informado al Inspector Fiscal, se activará el Plan de Contingencia establecido para la falla del Sistema informático, mientras dure la falla y se reestablezca el sistema.

El protocolo de actuación en cada de falla se encuentra detallado en el documento Plan de Contingencia para el Sistema Informático de comunicación, el que se encuentra disponible a los usuarios del sistema.

La Sociedad Concesionaria, entregará semestralmente un respaldo de la Base de Datos al Inspector Fiscal, de manera no codificada, en disco duro externo, DVD y/o memoria USB, según sea el tamaño de la información.

## 7. SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS

### 7.1. Consideraciones Generales

#### 7.1.1 De los Servicios

Los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios serán brindados de acuerdo a lo definido en las Bases de Licitación y documentos relacionados. Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria desarrollará dichos servicios bajo estándares de calidad y eficiencia establecidos en las normativas chilenas.

Para la prestación de cada uno de los servicios que a continuación se detalla, la Sociedad Concesionaria organizará el funcionamiento, de manera de abarcar todo el espectro operativo en el Establecimiento de Salud.

Se desarrollará un permanente control de su ejecución, todo ello con el fin de colaborar en el óptimo funcionamiento de la operación en el Establecimiento de Salud, lo que redundará en una mejora de la calidad de los servicios prestados a los pacientes, visitas y usuarios internos. Para lo anterior, se considera:

- ⇒ La criticidad especificada en el Anexo H de las Bases de licitación y anexos complementarios.
- ⇒ Aplicar medidas relativas al manejo de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
- ⇒ Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.
- ⇒ Gestionar los activos.
- ⇒ Control de los contratos de cada servicio de explotación.

#### 7.1.2 Definiciones transversales para los servicios

##### 7.1.2.1 Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Es una situación que se manifiesta de manera inesperada y que tiene la característica de ser incontrolable en su generación e intensidad, por lo tanto, escapa en su control a la gestión de la Sociedad Concesionaria, teniendo la condición de generar múltiples y simultáneas situaciones de contingencia que afectan el normal funcionamiento y operación de los distintos servicios concesionados, cuya continuidad y normal operación debe ser gestionada por la Sociedad Concesionaria.

Una vez producido el evento crítico, la SCMS organizará todas sus herramientas programadas o no programadas, que puedan dar respuesta a la mejor resolución de las contingencias que derivan del evento crítico, manteniendo siempre los estándares de funcionamiento y niveles de servicio.

Los eventos críticos y las contingencias que derivan de estos, deberán ser canalizadas en su información, a través de los conductos formales desde la Inspección Fiscal a la Sociedad Concesionaria y viceversa.

#### 7.1.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Defínase como situaciones que sean capaces de producir destrucción de la infraestructura del Establecimiento de Salud, en forma parcial o total y que son de origen natural, las cuales ponen en riesgo a los ocupantes del recinto, como:

- ⇒ Terremotos, o sismos de mayor magnitud
- ⇒ Eventos de origen hidrometeorológico

Frente a estas situaciones la SCMS operara bajo las instrucciones del Comité de Emergencias del Establecimiento, y velara por mantener o recuperar en el menor tiempo posible la continuidad de los servicios posterior a producido el evento.

#### 7.1.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Defínase como situaciones que sean capaces de producir destrucción de la infraestructura del Establecimiento de Salud, en forma parcial o total y que tienen como causa basal un incendio o amago de incendio, las cuales ponen en riesgo a los ocupantes del recinto.

Frente a estas situaciones la SCMS operara bajo las instrucciones del Comité de Emergencias del Establecimiento, y velara por mantener o recuperar en el menor tiempo posible la continuidad de los servicios posterior a producido el evento.

#### 7.1.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

El Plan de Contingencias es el conjunto de acciones que pondrá en práctica la SCMS frente a la ocurrencia de eventos que alteren el normal funcionamiento del servicio, los cuales pueden ser de origen propio o externos.

## Responsabilidades y Comunicaciones

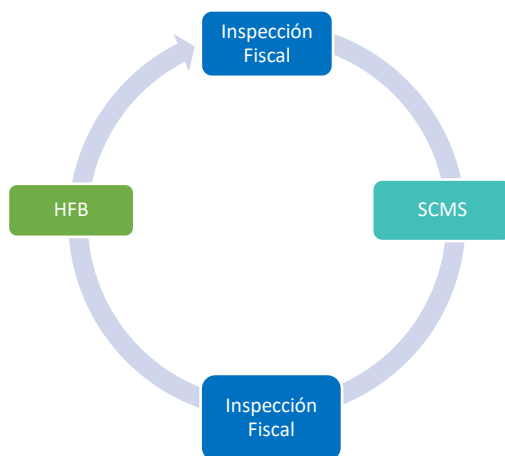
El Encargado del Servicio, independiente de los sistemas de alertas automatizados con que este cuente, es el primer responsable de informarse respecto de su propio personal en cuanto a situaciones de contingencia que ocurran mientras se desarrollan las actividades cotidianas del Servicio. Así mismo será el responsable y encargado de informar de manera directa a la administración central de la SCMS a través del Encargado de los Servicios, de las situaciones irregulares y estará atento a la retroalimentación que reciba una vez calificada el tipo de contingencia y determinado el accionar.

Cuando la contingencia sea transversal a más de un servicio de explotación, el Encargado de los Servicios de la SCMS, será el coordinador interno de las medidas de contención, manteniendo la comunicación entre los Encargados de Servicio especiales y obligatorios junto a su personal; en directa alineación de las indicaciones generales que entregue el Gerente General de SCMS y el Gerente de Explotación.

El Gerente General, o el Gerente de explotación en su defecto, será el responsable de la comunicación con la Inspección Fiscal, e indicará a sus dependientes la ejecución de acciones y procedimientos de mitigación y reactivación de los servicios afectados por contingencias, sean estas de carácter específico o global, de igual manera comunicará e instruirá a sus dependientes respecto a las determinaciones que en este sentido manifieste la Inspección Fiscal y la Dirección del Establecimiento en situación de contingencia.

La información se manejará de acuerdo al siguiente esquema:

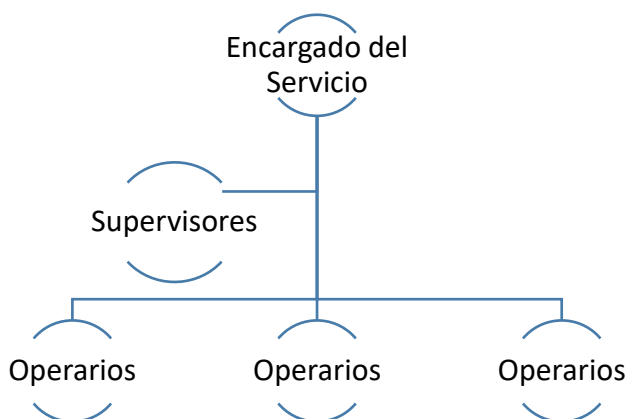
### 1. comunicación contractual



## 2. Comunicación Interna SCMS



## 3. Comunicación directa



*Existirán situaciones de contingencia cuyo primer impacto puede ser identificado directamente por personal del Establecimiento de Salud, y, por tanto, la comunicación inicial se realice a través de una solicitud SIC. La Sociedad Concesionaria buscará rápidamente en esos casos coordinar sus esfuerzos de manera de tener una comunicación ordenada y acorde a los canales establecidos al momento de presentarse la contingencia.*

### 7.1.2.4.1 Definiciones

**Contingencias:** Son eventos que pueden presentarse de manera súbita o pueden escalar en su complejidad, y tiene la capacidad alterar el normal funcionamiento del servicio, que impactan directa o indirectamente el funcionamiento del Establecimiento de Salud; estas pueden ser de origen propio o externo y activan una serie de acciones de la SCMS para su control, mitigación y resolución.

Existirán medidas de control para las contingencias, las cuales pueden englobarse en dos escenarios:



- Medidas de control Planificadas (MCP): atienden a la contingencia en que se sabe con antelación las acciones a seguir, de modo que cuando la situación ocurre se dispone de personal, manuales y recursos para corregirla, estas se encuentran descritas en el Programa Anual de Servicios y deben ser ejecutadas de forma inmediata al momento de la ocurrencia del evento e informadas al Inspector Fiscal y Dirección del Hospital, a través de los conductos establecidos.
- Medidas de control No planificadas (MCNP): son las acciones adicionales a las MCP, se implementan cuando las anteriores son superadas por la magnitud o el impacto que las contingencias puedan provocar en los servicios concesionados. Estas medidas serán aplicadas luego de la aprobación y autorización del Inspector Fiscal.

#### 7.1.2.4.2 Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

Las contingencias y sus medidas de mitigación, que se define para cada uno de los servicios, se encuentran detalladas en el punto 7. Plan de contingencias del Programa Anual de Prestación del Servicio respectivo.

#### 7.1.2.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La imposibilidad de asistencia del personal, se puede dar posterior a una emergencia o contingencias propias del servicio, en ambos casos se deberán aplicar como primera instancia las siguientes medidas:

- a) En aquellos casos en que se pueda contar con personal polifuncional capacitado, este será el encargado de apoyar el primer periodo de inasistencia.
- b) Se contará personal de llamado.
- c) Se solicitará a los operarios en turno, continuar excepcionalmente la jornada a través de reconocimientos, de modo de cubrir jornadas totales o parciales en el Establecimiento hasta la reposición del cargo en ausencia.
- d) Convenir apoyo e intervención de servicios externos o de otros contratos del proveedor, previamente autorizados por el Inspector Fiscal.

## 7.2. Servicio de Aseo y Limpieza General

### 7.2.1. Aspectos Generales del Servicio

El Servicio deberá desarrollar un Programa Anual de Prestación del Servicio, que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas locales vigentes, más lo

exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

El Servicio comprende el aseo, limpieza y desinfección de los recintos del área de la concesión, provisión de ciertos insumos, tales como jabón de tocador, jabón antiséptico y jabón de uso clínico, alcohol gel, papel higiénico, toallas de papel y papel camilla, más el retiro y traslado de todos los residuos asimilables a domiciliarios desde el punto de generación al almacenamiento temporal, en coordinación con el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

Para el logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento condiciones higiénicas adecuadas a la criticidad establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.

#### 7.2.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del servicio es proporcionar un nivel de limpieza y desinfección del Establecimiento de Salud que cumpla con la normativa, respetando las directrices del mismo y los requerimientos señalados en el anexo Complementario de las Bases de Licitación, con un estándar de servicio que entregue garantías de inocuidad a los procesos clínicos, mediante la prevención y control de la transmisión de microorganismos a través del ambiente hospitalario y de este modo proporcionar a los pacientes, funcionarios, y público en general, una permanencia en un lugar confortable, limpio, con asepsia en las áreas que se requiera, contribuyendo a preservar la sanidad del medioambiente y a proyectar una imagen positiva del Establecimiento de Salud.

#### 7.2.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio deberá realizar actividades específicas de Aseo tipo I, Aseo tipo II, Aseo tipo III en el Establecimiento de Salud, según frecuencias y tiempos de atención establecidos, y recintos descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

El Servicio comprenderá protocolos y actividades tendientes a cumplir todos los procesos dedicados al mismo, tales como: limpieza, limpieza terminal, desinfección, desinfección terminal.

El Servicio incluye la provisión de los siguientes tipos de insumos: jabón de tocador y jabón antiséptico, alcohol gel, papel higiénico, toallas de papel y papel camilla.

El Servicio será brindado de manera coordinada con el resto de los servicios de explotación especialmente el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, ya que el Servicio de Aseo y limpieza también se encargará de gestión del retiro de Residuos asimilables a

domiciliarios desde todos los puntos de generación en el Establecimiento.

El Servicio de Gestión Integral de Residuos es quien retira todos los Residuos Especiales y Peligrosos desde el punto de generación en el Establecimiento, sin embargo y de acuerdo a la operación y coordinación establecida con HFB:

Existirán algunas unidades clínicas con personal del Servicio de Aseo y limpieza, calificadas, autorizadas y capacitadas para retirar residuos especiales y peligrosos de la unidad a la que atienden. Las unidades en que este personal retirará desde el punto de generación, residuos especiales y peligrosos, pero en forma segregada. El detalle de esta información se encuentra descrita en el Programa Anual de Prestación del Servicio y también en el punto 7.2.3.5.1. Programación y ejecución de los trabajos diarios, de este documento.

El Servicio de Aseo y Limpieza atenderá a actividades de orden programado o no programado, estos últimos, solicitados a través del Sistema Informático de Comunicación por usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio de Aseo y Limpieza a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.2.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna, monitorizadas por la Sociedad Concesionaria.

Para dar fiel cumplimiento al contrato, el Servicio deberá entre otros acreditar que todos los insumos que utilice cuenten con las autorizaciones legales, contar con personal calificado, capacitado y con sus vacunas correspondiente, según lo establecido en Programa de Prestación de Servicios, las que serán informadas al Inspector Fiscal a través de los conductos regulares.

Se deberá prestar especial atención en evitar conflictos en la provisión de servicios, la seguridad de los pacientes y funcionarios, y el público en general que hace uso del Establecimiento de Salud, enmarcado en las exigencias establecida en las Bases de Licitación y el presente documento.

El Servicio registrará el cumplimiento de las actividades exigidas, en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad

Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento.

### 7.2.1.3. Resumen Operativo

El Servicio de Aseo y Limpieza será brindado durante todos los días del año y de manera continua, conforme a las especificaciones de las Bases de licitación.

El Servicio dispondrá de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos, la que se encuentra descrita en el punto 7.2.1.4. Estructura Organizacional para la prestación del Servicio, del presente documento.

El Servicio deberá realizar actividades considerando dos modalidades de entrega:

- ⇒ Programada durante cada año de explotación, en los diferentes recintos del Establecimiento de Salud, según una planificación, procedimientos y técnicas preestablecidas en el punto Planificación, del Programa Anual de Prestación.
- ⇒ No programada la que surge espontáneamente de acuerdo a un requerimiento de los usuarios autorizados del Establecimiento y se realiza según procedimiento, técnica preestablecida y programación, establecidos en el punto Planificación del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La primera modalidad deberá ser especificada cada año en el Programa Anual de Prestación de Servicio, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación de la Concesión.

La segunda modalidad de atención no programada, se plasmará a través de una solicitud en el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

Los requerimientos de aseo no programados podrán abarcar todo el ámbito de acción relacionado con la aplicación de aseos tipo I, II o III según se requiera, la solicitud de retiro de residuos asimilables a domiciliarios de recintos que lo requieran, y/o la solicitud de reposición de insumos específicos en cualquiera de los puntos de consumo.

La Sociedad Concesionaria ha contemplado un programa de capacitación que incluye y refuerza el proceso de solicitud de requerimientos, el seguimiento y cierre de los mismos para los funcionarios del Establecimiento. Dicho programa se encuentra descrito en el Programa de Capacitación aprobado por la Inspección Fiscal.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará

permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Niveles Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.2.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, en particular lo establecido en las páginas 103 a 105 del anexo complementario, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Encargado del Servicio: Tener cursado estudios de nivel superior en el área de Ingeniero Civil o Profesional a fin. 5 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación. El personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media.

Todo el personal deberá acreditar, al menos, 6 meses de experiencia en el rubro de aseo industrial, salvo aquel que se destine a las zonificaciones Muy Crítica y Crítica establecidas en el Anexo H de las Bases de Licitación, el que deberá acreditar experiencia de, al menos, 12 meses en aseo de establecimientos de salud.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, previa a su incorporación, que acredite su aptitud para el cargo, y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria.

Asimismo, deberá estar vacunado contra la hepatitis B, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con un nivel de rotación semestral del personal asignado a las zonificaciones muy críticas y críticas del Anexo H, que no supere el 30%, entendido como el cociente entre el personal nuevo asignado cada semestre a dichas áreas, sobre el total del personal asignado a las mismas.

La Sociedad Concesionaria deberá entregar para aprobación del Inspector Fiscal, un programa de distribución del personal que presta el servicio, dividido por zonas y horarios de trabajo, dicho programa se encuentra en el punto Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación

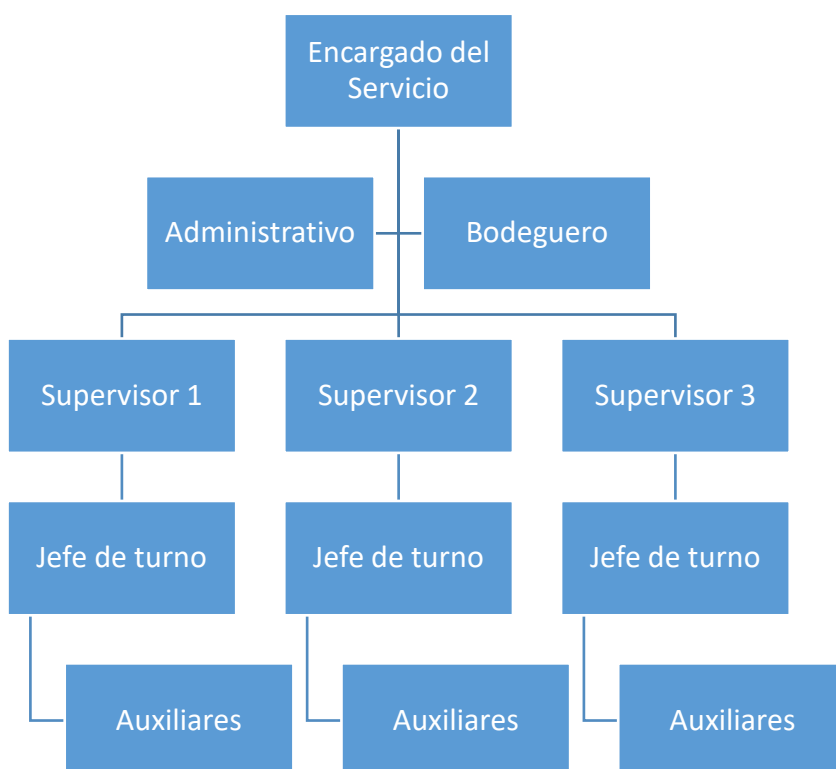


inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ control y prevención de Infecciones asociadas a la atención de salud.
- ⇒ bioseguridad y técnicas de aseo.
- ⇒ vectores (tipos y manejo).
- ⇒ barreras efectivas.
- ⇒ evaluación y manejo de insumos y residuos hospitalarios.

#### 7.2.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha diseñado el siguiente organigrama:



La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontratada que considera la estructura exigida en las Bases de Licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del contrato y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello tendrá Supervisores y Jefes de turno, que serán quienes coordinarán en forma tangible todas las actividades programadas, y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

La estructura de personal operativo (Auxiliares: Auxiliares de Aseo tipo I, II y III, Vidrieros, Maquinistas y Auxiliares de hechura de camas residencias, Auxiliar de estacionamientos, Auxiliar de reposición de Insumos y materiales), se distribuye en las diferentes jornadas (mañana, tarde y noche), la que se ajusta a las exigencias del Código del Trabajo en el cumplimiento de jornadas de trabajo, las normativas complementarias vigentes así como al mejor aprovechamiento de tiempos asociados a la labor asistencial del recinto.

#### 7.2.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación (página 105 del Anexo Complementario), el programa de horarios de trabajo y sistema de turnos, la distribución del total del personal, para prestar los Aseos tipo I, II y III requeridos conforme a cada recinto y zonificación según lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

El Servicio contará con la dotación citada en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio, según el año de explotación correspondiente. Dicho lo anterior y a las exigencias de las Bases de Licitación, se considera esta distribución mínima de auxiliares de limpieza permanente:

Áreas	Personal permanente 24	Personal permanente 12 horas diurno	Personal permanente Jornada diurna
Pabellones y Recuperación	-	x	-
Pabellones Urgencia	x	-	-
Sala de Parto o Pabellón de Parto	x	-	-
Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria	-	-	x
Pabellón Cirugía Menor	-	-	x
Unidad de Paciente Crítico Adulto-Pediátrico-Neonatología	x	-	-
Áreas de Tratamiento Especial (Oncología, Hemodinamia, Hemodiálisis u otras)	-	x	-
Urgencia	x	-	-
Baños públicos atención abierta	-	-	x
Baños públicos atención cerrada	-	x	-

#### 7.2.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas complementarias vigentes.

Se señala expresamente que la jornada laboral, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Aseo y Limpieza.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio. La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias exigidas para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.2.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1 Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas y/o a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de Aseo y Limpieza general de acuerdo a la Ley de Concesiones de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018.

Las modificaciones de servicios, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.2.1.6. Políticas del Servicio

Las políticas en que se basa este servicio apuntan a:

- ⇒ Garantizar la gestión integral del servicio de aseo, contribuyendo a la preservación y sostenibilidad del ambiente, con calidad, eficiencia y eficacia, orientada al mejoramiento continuo.
- ⇒ Garantizar el cumplimiento de la Legislación Chilena para el funcionamiento en el

#### Establecimiento.

- ⇒ Garantizar la entrega de un buen servicio a través de la mejora continua de los procesos.
- ⇒ Impulsar una cultura basada en el respeto, confianza, liderazgo y seguridad en nuestras operaciones y nuestros trabajadores.
- ⇒ Realizar trabajo seguro, promoviendo el buen uso de los elementos de protección personal, insumos y productos.
- ⇒ Contribuir a preservar el medioambiente.

### 7.2.2. Definiciones Operativas

- **Arrastre Húmedo:** remoción húmeda de polvo y residuos sueltos en la superficie a limpiar. Se realiza utilizando un paño o papel desechable, humedecido en una solución de agua más detergente o producto indicado por fabricante según naturaleza de la superficie, o tipo de suciedad del objeto a limpiar; se realiza en flujo unidireccional en forma de zig zag evitando retroceso o repaso de dos veces por el mismo lugar, a menos que se realice recambio de material a utilizar.
- **Aseo:** Actividades desarrolladas para crear condiciones ambientales y de higiene adecuadas para el desarrollo de la actividad asistencial y no asistencial.
- **Aseo Tipo I:** Se compone de Limpieza Regular y Desinfección Regular, que se desarrolla en el recinto en operación, y tiene por finalidad mantener un grado de limpieza y desinfección adecuado a la correspondiente funcionalidad del mismo.
- **Aseo Tipo II:** Se compone de Limpieza Terminal y Desinfección Terminal, que se desarrolla en el recinto total o parcialmente fuera de operación, y tiene por finalidad asegurar un grado de limpieza y desinfección adecuado a la correspondiente funcionalidad del mismo.
- **Aseo Tipo III:** Se compone de Limpieza Regular o Limpieza Terminal. Comprende también la limpieza y lavado de alfombras, tapices y textiles; el lavado, encerado y/o abrillantado de pisos; el decapado de los mismos; y la limpieza de cielos en resto de áreas.
- **Aseo Programado:** Es aquel que se realiza, en los diferentes recintos del Establecimiento de Salud, según una planificación y técnica preestablecidas.
- **Aseo No Programado o a Requerimiento:** Es aquel que se realiza en respuesta a un requerimiento, según técnica preestablecida y tiempos de respuesta establecidos.
- **Atención directa:** refiérase a la atención dada por profesionales o técnicos que estén en contacto directo con el paciente.

- **Atención indirecta:** refiérase a la atención realizada por el personal que está en contacto con el ambiente del paciente. (Auxiliar de aseo, personal de alimentación, personal de unidades de apoyo entre otros).
- **Barreras protectoras o elementos de protección personal (EPP):** se consideran elementos de protección: guantes estériles, de procedimientos o domésticos, gafas o antiparras, mascarilla quirúrgica y N95, delantal o pechera impermeable.
- **Desinfección:** Acción mediante la cual se extermina, destruye o inactiva, microorganismos patógenos y no patógenos, de cualquier superficie o de un objeto, por aplicación de la desinfección por Arrastre húmedo. La Desinfección siempre será precedida por la Limpieza.
- **Desinfectante:** Sustancia química capaz de eliminar, destruir o inactivar el crecimiento y desarrollo de diversos microorganismos como bacterias, hongos, virus y protozoos y otros, que debido a su alta toxicidad celular se aplican solamente sobre material inerte.
- **Desinfección Regular:** Procedimiento de desinfección que se realiza en todas las Superficies Tipo A, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales del Establecimiento de Salud.
- **Desinfección Terminal:** Procedimiento de desinfección, que se realiza en todas las Superficies Tipo A y Tipo B, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales del Establecimiento de Salud.
- **Equipamiento médico y mobiliario clínico:** corresponde al equipamiento descrito en el Anexo I letra b) de las bases de licitación. Habrá equipamiento médico y mobiliario clínico que el Servicio de Aseo podrá limpiar y desinfectar.
- **Enjuagado:** Remoción por arrastre, de detergente, solución o producto indicado por fabricante y se realiza mediante el aclarado con agua limpia.
- **Insumos:** referentes a productos de uso y consumo generalmente durante una actividad específica. Requieren de reposición y normalmente utilizan por completo, luego de su uso. EJ: detergentes, desinfectantes, paños desechables, papel higiénico, papel toalla, alcohol gel, jabón líquido, etc.
- **Jabón:** limpiador con base detergente en cualquier presentación, que emulsiona las grasas inmersas en la suciedad de las manos.
- **Jabón antiséptico:** es una combinación entre un detergente y un antiséptico. El detergente presente en este tipo de producto optimiza la eficacia del antiséptico que es el principio activo. Considerado por la FDA (Food & Drugs Administration, el ente

regulador de alimentos y drogas que salen al mercado en los Estados Unidos) como una droga.

- **Jabonado:** Remoción por emulsión de las grasas, con arrastre de polvo y residuos de una superficie mediante la fricción con detergente; el jabonado se realiza después de la Limpieza por Arrastre Húmedo.
- **Limpieza:** Acción mediante la cual se elimina, según técnica correspondiente, la suciedad (manchas visibles, residuos orgánicos o partículas macroscópicas no inherentes al material que se va a limpiar), de cualquier superficie o de un objeto, sin causarle daño.
- **Limpieza Regular:** Procedimiento de limpieza que se realiza en todas las Superficies Tipo A, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales del Establecimiento de Salud, comprende Limpieza por Arrastre Húmedo, Enjuague y Secado.
- **Limpieza Terminal:** Procedimiento de limpieza más completo y profundo que la Limpieza Regular, utilizando para ello insumos especializados, que se realiza en todas las Superficies Tipo A y Tipo B, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales del Establecimiento de Salud, comprende Limpieza por Arrastre Húmedo, Jabonado, Enjuague y Secado.
- **Materiales:** referente a productos con vida útil determinada que pueden ser reutilizados por actividad y que permiten realizar las actividades de aseo. Refiere a paños, escobillas, mopas, etc.
- **Mobiliario No Clínico:** corresponde al mobiliario descrito en el Anexo I letra a) de las Bases de Licitación. Habrá mobiliario no clínico que el Servicio de Aseo podrá limpiar y desinfectar.
- **Precauciones Estándar:** aplicación de medidas normadas que aminoran el riesgo de transmisión de enfermedades de un paciente a otro paciente, a través del personal que esté en contacto con el paciente infectado. Puede incluir: Lavado de manos (según protocolo), mascarilla, delantal de protección, guantes de látex, cofia y protector de calzado.
- **Precauciones basadas en el mecanismo de transmisión.** Según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones IAAS: separación de personas infectadas de los huéspedes susceptibles, durante el periodo de transmisibilidad de la enfermedad, en recintos y bajo condiciones tales que eviten o limiten la transmisión del agente infeccioso.



- **Precaución de vía aérea:** Aplica ante microorganismos transmitidos por vía aérea (partículas <5 micrones de diámetro), según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones de IAAS.
- **Precauciones de gotitas:** Aplica ante microorganismos transmitidos por vía aérea (partículas >5 micrones de diámetro), según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones de IAAS.
- **Precauciones de contacto:** Aplica ante la sospecha o confirmación de microorganismos que se transmitan por contacto directo o indirecto bajo la norma del IAAS.
- **Ambiente protegido:** Tiene por objetivo proteger a pacientes de alto riesgo del contacto con microorganismos transmisibles. Estas medidas son una modificación de las precauciones que no considera el manejo especial de material después de su uso, por no estar contaminado con gérmenes patógenos. Se aplica en pacientes inmunosuprimidos o con < de 500 neutrófilos x mm<sup>3</sup>, trasplantados y oncológicos.
- **Secado:** Remoción de humedad visible de cualquier solución o líquido sobre una superficie. Se realiza mediante uso de un paño o papel desechable limpio y seco, o bien por el proceso de evaporación y/o la aplicación de productos reductores de la tensión superficial del agua.
- **Superficies Tipo A:** Comprende suelos; artefactos sanitarios, incluye espejos y accesorios ubicados en los baños (dispensadores, secadores, barras, toalleros, etc.); manillas de puertas y ventanas; Unidad Paciente, que se compone de cama, velador, mesa de alimentación, bombas de infusión, monitores, panel de gases clínicos y aspiración, soporte de suero, otro mobiliario o equipos que puedan ser utilizados durante la asistencia al paciente (excepto aquellos equipos que estén conectados al paciente en el momento de la prestación del servicio); superficies externas del mobiliario clínico, no clínico y adosado a la infraestructura, y del equipamiento no médico, tales como, mesas, sillas, sillones, divanes, escritorios, estantes, repisas, closet, camas residencias y cunas sala cuna, equipos computacionales (PC, notebook, teclado, monitor, etc.) y telecomunicacionales (teléfonos, radios, etc.); hornos microondas, refrigeradores, máquinas expendedoras, etc.; y contenedores de residuos sólidos asimilables a domiciliarios.
- **Superficies Tipo B:** Comprende muros y/o paredes interiores (incluye cuadros y similares); ventanas interiores (por ambos lados, incluye marcos y vidrios); ventanas exteriores (lado interior, incluye marcos y vidrios); puertas; cielos de recintos y de todos los baños o recintos húmedos independientemente de su clasificación según Anexo H; superficies internas de mobiliario clínico, no clínico y adosado a la infraestructura, en la medida que la naturaleza o destinación del objeto lo permita; superficies internas de la Unidad Paciente, en la medida que la naturaleza o

destinación del objeto lo permita; superficie exterior de colchones y colchonetas, destinadas a pacientes y educandos; lámparas y/o luminarias, filtros, rejillas de aire acondicionado y cualquier otro elemento situado en cielos y/o muros.

- **Técnica de desinfección:** actividad que se realiza por Arrastre húmedo con desinfectante específico según tipo de superficie y grado de contaminación de la superficie y que no precisa de Enjuague, solo de Secado por evaporación (no por arrastre).
- **Técnica de doble balde:** técnica de limpieza de dos baldes, la que consiste en utilizar un balde de color azul (balde limpio) y otro de color rojo (balde sucio). El agua y las soluciones de los baldes debe cambiarse cada vez que se requiera, o cuando se agota la solución del balde azul y/o cuando la solución del balde rojo esté visiblemente sucia. Se realiza por Arrastre húmedo, Jabonado y requiere de Enjuagado y Secado.

#### 7.2.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.2.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.2.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.2.2.4. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención se encuentran detallados en el Programa Anual de Prestación del Servicio de Aseo y Limpieza.

#### 7.2.2.5. Insumos

Los productos provistos o utilizados en la ejecución de este servicio, se encuentran detallados en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Insumos tales como, jabón con propiedades antisépticas, detergentes y desinfectantes deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

Se realizará control de stock mensualmente y se entregará la siguiente información en una ficha técnica de los insumos almacenados:

- ✓ Nombre de producto/ nº de lote.
- ✓ Descripción general (características como: presentación, aspecto, color, olor, forma de almacenamiento, etc.).
- ✓ Uso/ aplicaciones del producto (detallando concentración, acción que ejerce, identificando los microorganismos sobre los cuales actúa).
- ✓ Modo de empleo.
- ✓ Características fisicoquímicas (características técnicas como: solubilidad, composición química, tensión, etc.).
- ✓ Acción/ espectro de acción.
- ✓ Vida útil/ fecha de vencimiento (en su presentación y en las diluciones).

#### 7.2.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El Servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.2.2.7. Repuestos

Los repuestos asociados al mantenimiento técnico del equipamiento de aseo y limpieza, serán aportados por el proveedor de mantenimiento de los equipos.

Este detalle se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.2.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Aseo y Limpieza, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el punto 2.4. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio y consignados en el punto 9.2.1 del presente documento.

Conforme lo establecido en el artículo 1.1 del Anexo B “Etapa de Explotación -Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios” de las Bases de Licitación, el mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos, o cualquier otro elemento, que el Servicio utilice para la prestación de este servicio, será de su exclusiva responsabilidad.

### 7.2.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio de Aseo y limpieza, se enmarcan en:

- ⇒ El detalle de las Bases de licitación del presente contrato.
- ⇒ Programa Anual del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Las normativas vigentes asociadas al Servicio. Estas son las siguientes:
  - Acreditación de Prestadores de salud
  - Normativas locales vigentes
  - Norma Técnica N° 124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS) y sus actualizaciones o norma que la reemplace.
  - Programa de Control de Infecciones del Establecimiento.
  - Norma de Saneamiento Ambiental, de la Dirección del Establecimiento de Salud, cuando exista. Vigente al año de aplicación.
  - Programa anual de la Gestión de Residuos Hospitalarios y toda su normativa asociada.
  - D.S. N°35 del 2005 del MINSAL, que establece condiciones de higiene y seguridad de los baños de acceso público.
  - Normas de aislamiento y manual de procedimientos, MINSAL.1988
  - Resolución Exenta 714 del 2002 del MINSAL, que dispone publicación de lista de sustancias peligrosas para la salud.
  - Decreto N°594 de las Condiciones básicas en los lugares de trabajo.
  - D.S N° 6 sobre manejo de residuos de establecimiento de atención de salud.
  - Norma Técnica Nacional NCh3322:2013 Colores de contenedores para identificar distintas fracciones de residuos.
  - D.S N° 148 Reglamento sanitario sobre el manejo de residuos peligrosos.
  - Norma NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-ISO 17025.Of2005 si correspondiese, y NCh-18001.Of2009.

### 7.2.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Aseo y Limpieza desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos y especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión, normativa, la normativa local vigente, las recomendaciones de los proveedores del Servicio y su experiencia, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido. El detalle se encuentra en el punto 2.3 Programa de Actividades del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.2.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Aseo y Limpieza general es un Servicio Básico.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontratada que considera la estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello tendrá a cargo Supervisores y Jefes de turno en terreno, que serán quienes coordinarán en forma tangible todas las actividades programadas, y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

Para el desarrollo de sus actividades de supervisión utilizarán todas las herramientas disponibles de comunicación (detallados en el punto 4. Equipos, Materiales e Insumos, del Programa Anual de Prestación del Servicio), reuniones de coordinación, retroalimentación de operadores monitores y/o las estrategias propias del cargo para coordinar su quehacer.

Cada Supervisor organizará a los jefes de turno y el personal, y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los tiempos y frecuencia según corresponda. Entre sus responsabilidades chequeará la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo la reposición oportuna y el control de insumos en los puntos de consumo (servicios higiénicos, box de atención, otros).

El personal de Establecimiento de salud en cumplimiento de los canales de comunicación establecidos en las bases de licitación, realizará las consultas y/o requerimientos a través de la Inspección Fiscal y/o del Sistema Informático de Comunicación.

#### 7.2.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación, como una solicitud. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio a la Sociedad Concesionaria a través del SIC, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

El procedimiento de solicitud SIC se encuentra disponible en el Programa Anual del Servicio de Aseo, en el punto 5.2 Sistema Informático de Comunicación de este documento.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como un aviso a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio, Supervisor de turno).

Los canales de comunicación interna de la SCMS, permitirán la evaluación de la solicitud y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será informado al Inspector fiscal quien deberá dar su autorización. Él será quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Así mismo, podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de asistencia de forma urgente. El Servicio pondrá en marcha personal, que acudirán para la primera respuesta a la atención e identificar los pasos a seguir.

#### 7.2.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La adquisición y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento, que el Servicio de Aseo y Limpieza utilice en la ejecución de sus actividades, será de exclusiva responsabilidad del mismo. El Servicio deberá proveer y sustituir los elementos utilizados en la actividad, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

La compra de insumos, materiales y equipamiento se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria en coordinación con la Empresa Subcontratada. Esta considera para la compra, la cotización de productos a tres proveedores, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados. Los proveedores que abastecen los productos químicos contarán con las autorizaciones sanitarias correspondientes.

##### 7.2.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El Servicio será responsable del equipamiento y repuestos asociados para la operación. A través de Empresa Subcontratista y de acuerdo a la determinación de la vida útil de cada equipo. La información que entrega el proveedor, será monitoreada en la hoja de vida de cada equipo.



Será responsabilidad de los involucrados directa o indirectamente en las actividades de compras y particularmente de los supervisores directos, establecer y preservar relaciones adecuadas con los Proveedores garantizando el uso de prácticas de compras inobjetables.

Será responsabilidad del Servicio organizar y proveer de los elementos necesarios para dar continuidad al Servicio mientras se realizan las actividades de adquisición y reposición de equipamiento y repuesto, tomando las medidas necesarias para dicho cumplimiento.

El personal encargado de interactuar en la adquisición de productos y servicios, debe colocar órdenes de compra y/o celebrar contratos con Proveedores privilegiando las características técnicas del equipo y el interés global de la Institución.

Toda compra o acuerdo con Proveedores debe estar previamente autorizada por la Gerencia General de la empresa.

Promover una sana competencia entre Proveedores para obtener el máximo valor agregado para el negocio sin perder de vista el desarrollar relaciones con Proveedores, de mutuo beneficio, de largo plazo, con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

Se promoverá el mantener una cantidad óptima de Proveedores por rubro de compra que asegure una sana competitividad y diversificación del riesgo para la continuidad de la operación.

#### 7.2.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.2.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Todas las actividades asociadas a los aseos tipo I, II y III, sean estas programadas o no programadas, están sujetas a los tiempos de ejecución descritos en el punto 2.3.1. Tiempos de atención del Programa Anual de prestación del Servicio, y a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por el usuario SIC autorizado.

En el caso de las actividades no programadas, el tiempo de respuesta, es decir el tiempo desde que se recepciona la solicitud no programada, hasta que se acude al recinto en donde se solicita la actividad, podrá ser hasta de 20 minutos.

### Actividades programadas

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto “Programación de Actividades”, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Aseo tipo I

La programación determinará las actividades diarias a realizar en los recintos asignados a cada Supervisor y a su vez a cada Jefe de turno y Auxiliar de aseo, indicando las rutinas a seguir por el personal y la complejidad de la labor. Internamente el sistema avisará vía SIC, al Encargado del Establecimiento de Salud.

Se coordinarán internamente, la calidad de las tareas, novedades del turno, recolección de materiales e insumos, maquinarias y otros necesarios, dependiendo del tipo de aseo a realizar.

El documento de orden de trabajo, servirá de herramienta emisora y registro de las actividades realizadas. Cada actividad, una vez terminada, será cerrada (registro en SIC) por el encargado del Servicio o quien este designe, para el posterior cierre, conforme o no conforme por parte del usuario SIC del Establecimiento.

En caso de suspensión de la actividad programada o no programada, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria su reprogramación en acuerdo con el personal clínico el que deberá señalar los fundamentos en el SIC. La actividad será reprogramada procurando armonizar su ejecución con las normativas asistenciales.

El Servicio de aseo y limpieza, se encargará de posicionar el mobiliario de acuerdo a la ubicación original, además de ordenar diarios, revistas en lobbies y salas de espera, de acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación.

En los recintos clínicos y de apoyo clínico, especialmente en aquellas zonas en donde existan insumos, equipos y materiales clínicos, el aseo y limpieza de los recintos será realizado, luego de organización que cada unidad clínica haya dispuesto en los recintos.

#### Aseo tipo II y III

Una alarma en el Sistema Informático indicará la realización programada de los Aseos tipo II y tipo III, al Encargado del Servicio. Un mail de aviso automático podrá figurar tanto para Inspección Fiscal, como para el Jefe de Servicio clínico o administrativo correspondiente del Establecimiento, recordando las actividades de aseo tipo II y III que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS coordinará con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha actividad.

#### Retiro de residuos

El Servicio de Aseo y limpieza, se encargará de gestión del retiro de Residuos asimilables a

domiciliarios desde todos los puntos de generación en el Establecimiento.

El Servicio de Gestión Integral de Residuos es quien retira todos los Residuos Especiales y Peligrosos desde el punto de generación en el Establecimiento, sin embargo y de acuerdo a la operación y coordinación establecida con HFB:

Existirán algunas unidades clínicas con personal del Servicio de Aseo y limpieza, calificadas, autorizadas y capacitadas para retirar residuos especiales y peligrosos de la unidad a la que atienden, las cuales serán descritas en el Programa Anual de la Prestación del Servicio.

Las unidades en que este personal retirará desde el punto de generación, residuos especiales y peligrosos, pero en forma segregada las cuales se indican en el respectivo Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Actividades no programadas

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2.4. "Procedimientos", del Programa Anual de prestación del Servicio.

Se plasmará a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más Usuarios SIC autorizados del Establecimiento de Salud. Posteriormente cursará una asignación de la labor a un Auxiliar de Aseo determinado. Quien realizará esta asignación será el Supervisor de turno y/o el Encargado del Servicio.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, coordinará con la Inspección Fiscal o quien el designe, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad que será realizada por el Usuario SIC autorizado. En caso de suspensión o reprogramación de una actividad no programada, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria su reprogramación en acuerdo con el personal clínico el que deberá señalar los fundamentos en el SIC. La actividad será reprogramada procurando armonizar su ejecución con las normativas asistenciales.

#### 7.2.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Se incorporará una cultura preventiva que apunta a desarrollar un ambiente de seguridad laboral, enfocados a obtener una baja tasa accidentes fortaleciendo a través de capacitaciones y supervisión de los siguientes temas: lavado de manos permanente, uso correcto de los

elementos de protección personal, el correcto uso de los equipos y herramientas de trabajo, el correcto uso de productos de limpieza y desinfección, el ingreso a áreas con Precauciones Basadas en Mecanismos de Transmisión, manejo de retiro de residuos, prevención en la exposición de accidentes cortopunzantes, con el objetivo de evitar que sean un riesgo para quien manipula y quien pueda estar expuesto a riesgos biológicos, químicos y físicos.

La coordinación con el departamento de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria, contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos. Por ejemplo, del uso de maquinaria y equipos, manejo de barreras efectivas. Esta se especificará en el punto “Programa de capacitación interno del personal de SCMS”, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Todas las actividades de aseo, sean estas programadas o no programadas fomentaran el uso de señalética adecuada, delimitación de áreas de trabajo e información al transeúnte si procede, a modo de evitar riesgos y accidentes, durante el tránsito de funcionarios, pacientes y público general, sobre las zonas de trabajos del Servicio.

En cuanto al manejo del personal, se cumplirán las exigencias de vacunación establecidas en las Bases de Licitación como medida profiláctica. Sumado a la restricción del contacto con pacientes parcial o completamente, en caso de enfermedades infectocontagiosas diagnosticadas.

Se deberá velar por la salud de los operarios, tanto para sí mismos, como para el entorno, y el cumplimiento de periodos de licencias médicas de acuerdo al período de transmisibilidad de los agentes.

El Encargado del Servicio deberá realizar un seguimiento informativo de la evolución del operario enfermo, a modo de identificar su estado y las condiciones en que adquirió dicha enfermedad.

Todas las actividades de aseo, se ejecutarán de acuerdo a los procedimientos establecidos a fin de contribuir a la seguridad de los operarios, pacientes, funcionarios y público en general, al interior del Establecimiento de Salud.

#### 7.2.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al documento Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y

ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.2.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Central de Aseo

Instalaciones del Servicio de Aseo y limpieza, ubicadas en la planta -1 del Edificio, serán recintos no críticos a los cuales se aplicarán las actividades de Aseo tipo I y II, de acuerdo a los tiempos y frecuencias establecidas en este documento.

##### Cuartos o bodegas de Aseo

En lo referente a estos recintos, situadas en cada Unidad del Establecimiento de salud, las actividades de aseo deberán ser realizadas de acuerdo a la criticidad establecida a la Unidad en que estas se encuentran. El detalle de la ubicación de cada sala de aseo, se encuentran el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Las actividades de limpieza de estos recintos, serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el punto 2.4. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio, la frecuencia y tiempo establecido a cada actividad establecido en el punto 2.3. Programa de Actividades del mismo.

#### 7.2.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas para la prestación de este Servicio:

##### De las Actividades

- a) Se deberá prever la correcta utilización de los productos, los que deberán estar debidamente rotulados, en envase cerrado, considerando una adecuada dilución, volumen, tipo de producto asociado a la superficie a aplicar.
- b) Cuando y según las indicaciones del fabricante, se deba diluir y re-ensasar insumos, estos deberán conservarse con la información de la etiqueta original. Se exceptúa de esto último la reposición de jabones y jabones antisépticos de áreas clínicas, los que deberán siempre ser reemplazados en su envase original.
- c) Todo aseo de superficies, sean estas superficies de trabajo, pisos, paredes, equipos, etc., deberá ser realizado en húmedo para evitar que el polvo o pelusas que se depositan en las superficies queden en suspensión en el ambiente y se transformen en un vehículo de transporte para los microorganismos y/o de contaminación.
- d) El servicio no incluye el lavado de la vajilla sucia en las kitchenettes al momento de realizar el aseo de los estares de personal. El personal de aseo no lavará vajilla producto de eventos, reuniones sociales o situaciones especiales, en el evento que todo el personal del Establecimiento de Salud, debe comer en el Casino de funcionarios.

- e) La reposición de productos se realizará siempre en los lugares asignados para aquello, sea éste, la Central de Aseo ubicada en la planta -1 y/o en el Cuarto de Aseo correspondiente al área.
- f) Los carros de aseo deberán siempre disponerse sin obstaculizar los pasillos, puertas o ingreso a áreas.
- g) Siempre se deberá utilizar la adecuada señalética de piso húmedo en caso propio, de manera de prevenir accidentes.
- h) Las actividades de Aseo tipo II o III a realizar en bodegas asociadas a Servicios Clínico y No Clínicos, deberán ser dispuestas por el personal del Establecimiento de Salud. El Personal de aseo o de la SCMS no movilizará insumos, materiales o equipos almacenados en ellas, lo anterior asociado a las responsabilidades de los mismos.
- i) En caso de suspensión de la programación de aseo por parte del Establecimiento y considerando que la frecuencia no permita la reprogramación dentro del periodo, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria su reprogramación en acuerdo con el personal clínico el que deberá señalar los fundamentos en el SIC. La actividad será reprogramada procurando armonizar su ejecución con las normativas asistenciales.
- j) Las camillas de los recintos de Observación Adulto o Infantil, de las Unidades de Urgencia deben contar con la ropa de género establecida en las Bases de Licitación. Sin embargo, la atención ambulatoria debe tener sabanillas de papel, las que serán proporcionadas por el Servicio de Aseo de acuerdo a la clasificación de recintos establecida en el Programa Anual de prestación del Servicio.
- k) El aseo de la camilla de atención ambulatoria, será realizado según corresponda al aseo programado o no programado.
- l) Asegurar y controlar la calidad de los productos e insumos utilizados, se considera supervisar aleatoriamente la preparación de los diferentes insumos durante el turno.
- m) El Servicio debe contar con la descripción de cada producto, con su ficha técnica y de su hoja de datos de seguridad.
- n) Se deberá realizar el control de stock y almacenamiento de los insumos utilizados (lote en uso, fecha de vencimiento, etc.), evitando mezclas de estos.
- o) Los equipos podrán ser cambiados por uno de similares características, una vez cumplida su vida útil.
- p) Los insumos serán repuestos de acuerdo al sistema de control de insumos descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.
- q) Los productos químicos y/o detergentes en desuso serán eliminados como un residuo peligroso o según corresponda, en situación de encontrarse vencidos o inactivados por almacenamiento inadecuado debidamente comprobado. Los envases vacíos de productos, también deben eliminarse como residuos peligrosos.
- r) El Servicio armado de camas, exigido en las bases de licitación para residencias, es exclusivamente para el armado camas, no incluye sillones o bergeres.

#### Del personal

- a) El Supervisor encargado recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará



los requerimientos no programados con su personal.

- b) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el Supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
- c) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor. El personal asignado en las diferentes áreas, deberá siempre estar capacitado para su función y reconocer el área en que realizará las actividades identificando el área sucia y área limpia según corresponda.
- d) El personal deberá contar siempre con los elementos de protección personal necesarios para realizar las actividades y deberá identificar correctamente las medidas de precaución asociables a los recintos clínicos según corresponda.
- e) El personal deberá identificar los elementos de las precauciones basadas en mecanismos de transmisión, ya que deben ingresar a realizar limpieza y desinfección, con los elementos de protección personal que se requieran.
- f) El personal deberá contar con material adecuado en cantidad suficiente, el que mantendrá en carros de transporte de manera ordenada y separada en área limpia y sucia dentro del mismo.
- g) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
- h) El personal deberá siempre contar con su uniforme completo, limpio y bien presentado, libre joyas y excesos de maquillaje (mujeres), y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.
- i) Como requisito fundamental se considera el lavado clínico de manos, de forma permanente y monitoreada por el Supervisor.

#### 7.2.3.9. Dotación de Personal

Remitirse a lo definido en el punto 7.2.1.4.2. Dotación de Personal

#### 7.2.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El equipamiento deberá ser el necesario para realizar las diferentes actividades establecidas para el servicio. El equipamiento previsto para esta prestación de servicio, se encuentra detallada en el punto 4. Equipos, Materiales e Insumos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Aseo y Limpieza.

### 7.2.3.11. Topología de Mantenimiento

#### Central de Aseo y limpieza

El Servicio de Aseo y Limpieza general, tendrá su base de trabajo en la Central de Aseo ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación, de actividades programadas y no programadas. Los recintos se encuentran detallados en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Cuartos de aseo

Cada Unidad Clínica y Administrativa del Establecimiento de Salud, tiene asociada uno o más Cuartos o bodegas de aseo. Las que se identifican igualmente, en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

### 7.2.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado a su personal en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

#### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

#### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre los jefes de turno para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento del Programa anual de Prestación de Servicio y las normativas asociadas en el mismo.
- ⇒ Coordinar y verificar el cumplimiento de los distintos llamados de emergencia propios del servicio.

⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo, para ir prestando atención a requerimientos tanto del personal de Aseo como la retroalimentación de la realización de las solicitudes y requerimientos de los usuarios SIC.

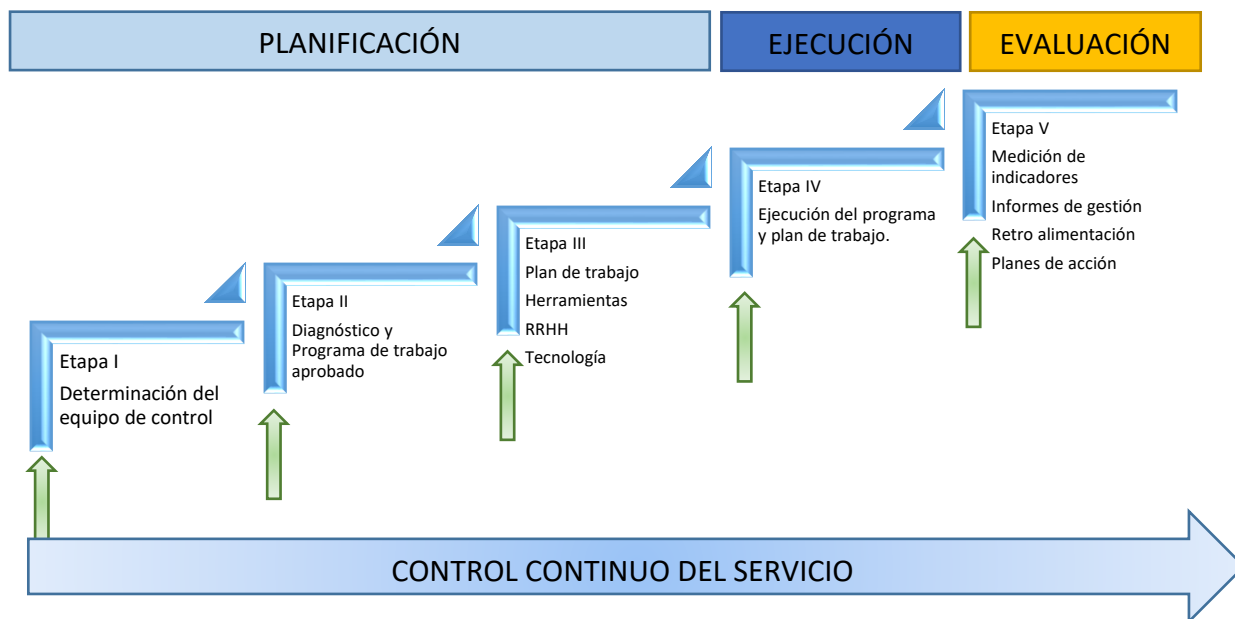
De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio.

En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



Etapa 1: Dimensionamiento según actividades y espacios físicos

Identificar Servicios clave

Probabilidad de ocurrencia de contingencias

Prioridades de intervención o mayor frecuencia

Etapa 2 y 3: Definición de las estrategias

Etapa 4: Implementación de las estrategias

Monitoreo

## Etapa 5: Medición de indicadores

Generación de reportes

Planes de acción y retroalimentación

Educación y difusión

### 7.2.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará el sistema de mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados y expresados en el punto Flujogramas del Programa Anual de Prestación del Servicio, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentrará el esfuerzo en ámbitos organizativos para abarcar las actividades programadas y no programadas, en forma paralela y de coordinadamente tanto con el Establecimiento como con los equipos de trabajo.
- ⇒ Se concentrará el control en todos los procedimientos, en particular, los asociados a las Áreas críticas y Muy Críticas. Si existe reducción de procesos inadecuados, traerá como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Realizar un trabajo metodológico, podrá mejorar la productividad y dirigir al Servicio hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permitir eliminar procesos repetitivos, que luego de la evaluación del primer año, den pie del verdadero funcionamiento del Establecimiento.

Se considera 2 sistemas de control:

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): el Supervisor asignado verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades en forma aleatoria y dando prioridad según sea necesario.

### 7.2.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- a) Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- b) Un equipo de técnicos de cada especialidad de aseo, quienes estarán permanentemente capacitados.
- c) Un Programa anual, claramente definido y autorizado, para la correcta ejecución del Servicio.
- d) Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- e) Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de las actividades comprometidas (Sistema Informático de Comunicación), el que considera tiempos de respuesta, tiempos de ejecución.
- f) La implementación de una hoja de vida de cada equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.
- g) Un procedimiento de aseguramiento y control de calidad de los productos e insumos utilizados, detalle que se entregará en el informe de gestión, el que incluirá:
  - o Descripción del mecanismo de supervisión de la preparación de los diferentes insumos cuando aplique.
  - o Descripción de cada producto, con su ficha técnica y de seguridad.
  - o Descripción del mecanismo de control de calidad de los productos utilizados.
  - o Descripción del control de stock y almacenamiento de los insumos utilizados (lote en uso, fecha de vencimiento, etc.).
  - o Descripción de los mecanismos de interacción entre los productos que utiliza el Servicio.
  - o Descripción del mecanismo de recambio de equipos e insumos utilizados en la prestación del servicio.
  - o Descripción del mecanismo de eliminación de productos en desuso (vencidos, inactivados, etc.)

### 7.2.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Aseo y Limpieza General aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda durante el periodo de duración de la explotación.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

### 7.2.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Total, de requerimientos programados y no programados distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC, asociados al Servicio de Aseo y Limpieza.
3. Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

### 7.3. Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

#### 7.3.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la gestión integral de los residuos hospitalarios generados en todos los recintos del Establecimiento de Salud, más la eliminación y tratamiento final de los mismos en lugares acreditados por la Autoridad Sanitaria Chilena.

Para el logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento, condiciones higiénicas adecuadas a la criticidad de cada recinto.

El Servicio desarrollará año a año, el Programa Anual de Prestación de Servicio, que contiene las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas, normativas locales vigentes y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.3.1.1. Objetivos del Servicio

Proveer el servicio de manejo, segregación según corresponda, recolección, almacenamiento, retiro y transporte, disposición de residuos generados en el Establecimiento de salud y tratamiento si corresponde, de manera eficaz, eficiente y segura, con el fin de prevenir, controlar y minimizar los riesgos sanitarios y ocupacionales para los pacientes, visitas y funcionarios del mismo y el personal de la Sociedad Concesionaria, así como los impactos en la salud pública y el ambiente, manteniendo todos los recintos y áreas del Establecimiento de Salud libres de residuos, conforme a la normativa para estos efectos.

### 7.3.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio realizará la gestión de Residuos Hospitalarios que se generen en el Establecimiento de Salud, resguardando que éstos hayan sido correctamente segregados, trasladados y almacenados de manera tal, que prevenga riesgos sanitarios contra pacientes, visitas, funcionarios del Establecimiento, y operarios de la SCMS. Así también y una vez almacenados centralizadamente en el Establecimiento, el Servicio deberá encargarse de su retiro, transporte, disposición final y tratamiento si corresponde.

Todo lo anterior, resguardando la normativa, con personal calificado para la actividad y en los tiempos y frecuencias establecidas en las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.3.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

El Servicio funcionará todos los días del año en forma continuada, atendiendo a actividades programadas y no programadas.

Se pondrá a disposición el Sistema Informático de Comunicación, de forma tal que, todo usuario autorizado (funcionario) pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio los que serán respondidas en las condiciones y plazos establecidos, según corresponda.

El personal del Servicio de Gestión de Residuos Hospitalarios, deberá retirar todos los residuos especiales y peligrosos desde su el punto de generación hasta el almacenamiento temporal y además se encargará de realizar internamente los retiros y traslados, de todos los tipos de residuos, desde el almacenamiento temporal hasta el almacenamiento central del edificio. Todo lo anterior, previendo proveer de los elementos necesarios en cuanto a insumos y materiales, y elementos de protección personal establecidos. Sin embargo y según la coordinación establecida con HFB:

- A. Existirán algunas unidades clínicas con personal del Servicio de Aseo y limpieza, calificadas, autorizadas y capacitadas para retirar residuos especiales y peligrosos de la unidad a la que atienden. Las unidades en que este personal retirará desde el punto de generación, residuos especiales y peligrosos, pero en forma segregada.
- B. Existirán algunas Unidades clínicas (personal del Establecimiento de Salud) que han solicitado retirarán los Residuos Especiales y/o Peligrosos, desde el punto de generación hasta el Almacenamiento Temporal.



La información específica a este respecto se encuentra detallada en el Programa Anual de prestación del Servicio y en el punto 7.3.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este documento. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Gestión Integral de residuos igualmente deberá cumplir con las frecuencias de retiro de estos residuos para efectos de verificar y retirar los residuos de ser necesario, a modo de asegurar el cumplimiento oportuno del retiro de residuos desde el punto de generación.

Tal como está establecido en las Bases de Licitación, el Servicio de Aseo y Limpieza general se encargará de retirar los residuos asimilables a domiciliarios desde el punto de segregación. Estos residuos serán depositados por el personal de aseo en los contenedores de Almacenamiento Temporal, para que finalmente le personal de la Gestión de Residuos Hospitalarios, traslade hasta el Almacenamiento Central del Establecimiento. Esta diferenciación implicará una coordinación muy específica entre los dos servicios, que considera generar sinergias y a la vez determinar responsabilidades claras en el proceso, de forma de atender a un resultado final óptimo, lo que quedará identificado en el punto Procedimientos, del Programa Anual de ambos Servicios y consignados en este documento.

La administración del recinto de almacenamiento central de residuos Hospitalarios, ubicada en el piso -1 del Edificio, estará a cargo de Servicio de Gestión de Residuos Hospitalarios y, por tanto, deberá ser el eje orientador de su quehacer, promoviendo un correcto almacenamiento, retiro, eliminación de los residuos, y mantención de los espacios de forma higiénica, limpia y ordenada de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Para iniciar la prestación del servicio, la Sociedad Concesionaria deberá tener aprobado por el Inspector Fiscal y las autoridades competentes, un Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios, debiendo cumplir su gestión en base al mismo.

Toda modificación que se proponga realizar al Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios debe ser aprobada por el Inspector Fiscal, en forma previa a su presentación a la autoridad competente. Una vez aprobada la modificación por dicha autoridad, ello deberá ser informado al Inspector Fiscal dentro de los 5 días siguientes.

El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios se prestará en coordinación principalmente con el Servicio de Aseo y Limpieza General; pero adicionalmente accionará de forma continua actividades con el Control Sanitario de Vectores; Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura; Alimentación de Pacientes y Funcionarios, más todos los Servicios clínicos y no clínicos del Establecimiento de Salud según corresponda.

El Servicio deberá registrar el cumplimiento de las actividades exigidas en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento.

#### 7.3.1.3. Resumen Operativo

El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, deberá proveer su servicio durante todos los días del año y de manera continua.

El Servicio deberá guiar su sistema de trabajo, en base a su Programa anual de Prestación del Servicio, realizando actividades programadas y no programadas, velando por el cumplimiento de las frecuencias establecidas.

La generación, segregación, rotulación y cierre de las bolsas de residuos en el punto de generación, de los residuos especiales y peligrosos, serán realizadas por los funcionarios del Establecimiento de Salud, o por el personal de la Sociedad Concesionaria, según se indica en el Programa Anual del Servicio.

Todos los residuos generados serán trasladados según circuito, a modo de almacenar en el Almacenamiento Central del Establecimiento.

Los contenedores de los diferentes tipos de residuos, serán en tamaño y color de acuerdo a la normativa. El detalle del número y tipo de contenedores, se encuentra descrito en el punto 4. Equipos, Materiales e Insumos, del Programa Anual del Servicio.

Para el Hospital Félix Bulnes se considera diferentes áreas de almacenamiento. Las primeras, Salas de Almacenamiento Temporal de Residuos, están destinadas al almacenamiento intermedio de residuos y se encuentran distribuidas en todo el edificio, incluyendo la Sala Cuna. Estos recintos pueden ser verificados en el 9. Planos y Flujos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

En segunda, se encuentra el área de almacenamiento central que equivale a una Central de Almacenamiento de Residuos Hospitalarios REAS. Esta contiene además una sala para los Residuos Asimilables a Domiciliarios Reciclables.

En consecuencia, con un buen desarrollo sustentable, la Sociedad Concesionaria implementará el ejercicio del Reciclaje, para ello, considera la disposición de contenedores en distintas áreas del Establecimiento de Salud, las que se encuentran detalladas en el punto 9. Planos y Flujos, del Programa Anual del Servicio.

Los contenedores de acuerdo al tipo de residuo reciclable se ajustarán a la norma NCh N°3322, que describe lo siguiente:

- ⇒ Papel y cartón (contenedor azul)
- ⇒ Plásticos (contenedor amarillo)
- ⇒ Metales – Latas (contenedor gris)
- ⇒ Vidrios (contenedor verde)
- ⇒ Residuos Orgánicos (contenedor café)
- ⇒ Baterías (contenedor rojo)

Todo tipo de residuos deberá ser trasladado bajo medidas controladas de transporte en contenedores cerrados (tipo contenedor con tapa), dentro del Establecimiento de Salud, por las rutas establecidas los planos de flujos de recorrido de Residuos Hospitalarios hasta el recinto de almacenamiento Central dentro del mismo.

Todos los residuos deberán estar debidamente rotulados según las exigencias de las normativas aplicables.

Luego del almacenamiento central, el retiro de los residuos será realizado por las empresas contratadas por SCMS y acreditadas por la Autoridad Sanitaria correspondiente, las que trasladaran según tipo de residuo hasta el punto de disposición final, eliminación y/o tratamiento final.

Cualquier modificación del proceso de retiro y/o Tratamiento de los residuos tipo Peligrosos y Especiales deberá previamente ser autorizado por la Inspección Fiscal.

En caso de derrames y/o emergencias, las condiciones de seguridad serán especificadas en los planes de contingencia descritos en el Plan de contingencias del Servicio, descritos en el PAO.

La Sociedad Concesionaria aplicará procesos de capacitación a todo el personal del Establecimiento de Salud para orientar la Segregación. Así también se realizarán las capacitaciones exigidas en las Bases de licitación para todos los operarios del Servicio, las que quedarán programadas en el punto 3.11 y 3.12 del Programa Anual de Prestación del Servicio. La Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A. será responsable de informar a la Inspección Fiscal respecto de la calidad de los procesos de Segregación de los Residuos Especiales y Peligrosos dentro de los mecanismos de información establecidos.

#### 7.3.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Encargado del servicio: Tener cursado estudios de nivel superior en el área de Ingeniero Civil

o Profesional afín. 5 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal adicional al Encargado del Servicio deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media obligatoria y, al menos, 6 meses de experiencia en el rubro de residuos hospitalarios.

La Sociedad Concesionaria deberá incorporar personal con experiencia en el rubro, preferentemente técnico medio/colegio técnico, especialmente a aquel que se destine a la zonificación Muy Crítica y Crítica establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación. Se requiere que exista, al menos un supervisor disponible las 24 horas del día y los 365 días del año. Cada supervisor no podrá tener más de 15 auxiliares a su cargo.

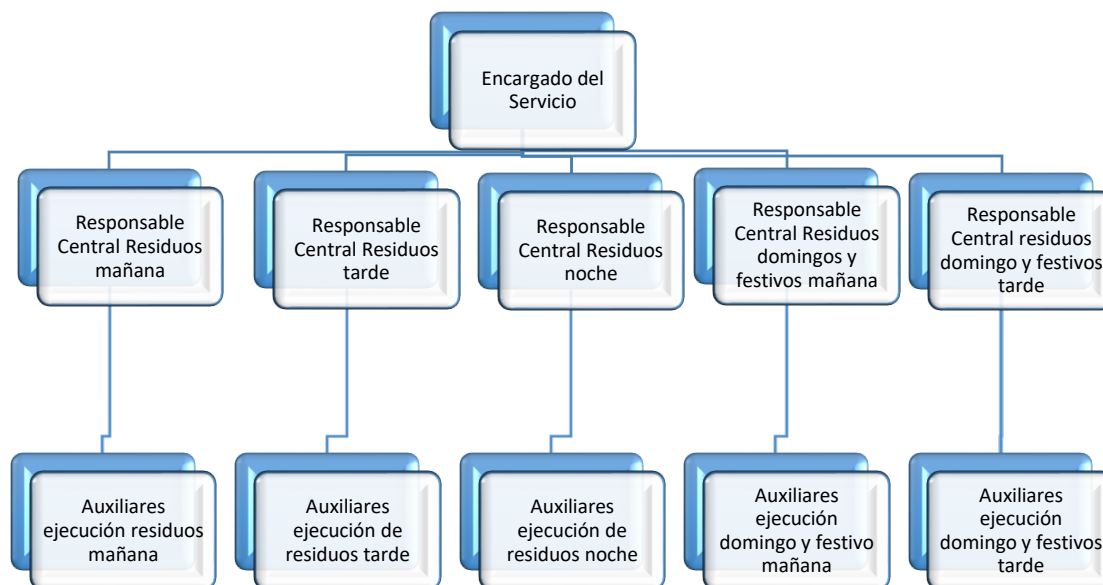
Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de al menos 20 horas cronológicas en:

- ⇒ Prevención de riesgos biológicos y ergonómicos.
- ⇒ Aseo y limpieza hospitalaria.
- ⇒ Manejo de residuos (segregación, almacenamiento, eliminación etc.)
- ⇒ Prevención de transmisión de infecciones intrahospitalarias.
- ⇒ Prevención de accidentes con fluidos corporales de alto riesgo biológico.
- ⇒ Precauciones Basadas en Mecanismos de Transmisión, uso de barreras protectoras.

#### 7.3.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado la siguiente estructura organizativa, de manera jerárquica:



La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle de esta información se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.3.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, página 121 del Anexo Complementario, el programa de horarios de trabajo y sistema de turnos, la distribución del total del personal, requeridos conforme a cada recinto y zonificación según lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.3.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será la regulada de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias vigentes. Se señala expresamente que la jornada laboral, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto Recursos Humanos, del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las mismas competencias para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.3.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1 Actividades No Contempladas En Los Planes Y/O En Los Programas y/o a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.3.1.6. Políticas del Servicio

La Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, buscará brindar un servicio de calidad y excelencia que a su vez cumpla con la normativa vigente y entregue seguridad al usuario del Establecimiento de salud, sus funcionarios y público en general. Para ello ha basado su política de prestación de servicio en los siguientes principios:

- Promover la mejora continua en el desempeño de sus actividades, consolidando la implantación de buenas prácticas de los operarios del Servicio.
- Impulsar una cultura basada en el respeto, confianza, liderazgo y seguridad en nuestras operaciones.
- Prevenir la contaminación y promover el manejo controlado de los residuos hospitalarios.

- Garantizar la información a todo el personal en temas relacionados con la correcta segregación.

Difundir estos conceptos de buenas prácticas higiénicas, de reciclaje y segregación. Promover compromisos entre los funcionarios y los demás Servicios Concesionados, a modo de tener un entorno agradable, ordenado, limpio y prevenir la aparición de plagas

### 7.3.2. Definiciones Operativas

**Precauciones Estándar:** Aplicación de medidas normadas que aminoran el riesgo de transmisión de enfermedades de un paciente a otro paciente, a través del personal que esté en contacto con el paciente infectado. Puede incluir: Lavado de manos (según protocolo), mascarilla, delantal de protección, guantes de látex, cofia y protector de calzado.

**Precauciones basadas en el mecanismo de transmisión.** Según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones IAAS: separación de personas infectadas de los huéspedes susceptibles, durante el periodo de transmisibilidad de la enfermedad, en recintos y bajo condiciones tales que eviten o limiten la transmisión del agente infeccioso.

**Precaución de vía aérea:** Aplica ante microorganismos transmitidos por vía aérea (partículas <5 micrones de diámetro), según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones de IAAS.

**Precauciones de gotitas:** Aplica ante microorganismos transmitidos por vía aérea (partículas >5 micrones de diámetro), según la normativa local vigente o su equivalente e indicaciones de IAAS.

**Precauciones de contacto:** Aplica ante la sospecha o confirmación de microorganismos que se transmitan por contacto directo o indirecto bajo la norma del IAAS.

**Precauciones de contacto:** Aplica ante la sospecha o confirmación de microorganismos que se transmitan por contacto directo o indirecto bajo la norma del IAAS.

**Ambiente protegido:** tiene por objetivo proteger a pacientes de alto riesgo del contacto con microorganismos transmisibles. Estas medidas son una modificación de las precauciones que no considera el manejo especial de material después de su uso, por no estar contaminado con gérmenes patógenos. Se aplica en pacientes inmunosuprimidos con < de 500 neutrófilos x mm<sup>3</sup>, trasplantados y oncológicos.

**Almacenamiento Central:** sala o depósito de acopio centralizado de residuos según clasificación establecida en el REAS. La capacidad de la sala de almacenamiento está hecha para almacenar las diferentes categorías de residuos generados por todo el establecimiento, considerando el número y tipo de contenedores, y las frecuencias de disposición final



(eliminación) y tratamiento.

**Almacenamiento Temporal:** sala o depósito de acopio transitorio de residuos según clasificación establecida en el REAS. Su ubicación permitirá el fácil acceso, maniobra y operación del carro recolector interno. La capacidad de la sala de almacenamiento temporal está hecha para almacenar las diferentes categorías de residuos generados en el establecimiento, considerando el número y tipo de contenedores, y las frecuencias de recolección.

**Atención directa:** refiérase a la atención dada por profesionales o técnicos que estén en contacto directo con el paciente.

**Atención indirecta:** refiérase a la atención realizada por el personal que está en contacto con el ambiente del paciente. (Auxiliar de aseo, personal de alimentación, personal de unidades de apoyo entre otros).

**Barreras protectoras o elementos de protección personal (EPP):**

- Respirador de aire tipo Media Cara Serie S602/S603
- Guantes de cabritilla
- Guantes de protección
- Pechera o delantal impermeable.
- Zapatos de seguridad.
- Anteojos de seguridad o antiparras (si existe riesgo de proyección de partículas o de exposición a salpicaduras, aerosoles o gases).
- Botas de goma de media caña, usadas bajo la manga del pantalón, para personal que realiza lavado de recipientes o contenedores.

**Conteo de bolsas y peso las mismas para el caso de los Residuos de tipo Especial o Peligroso:** actividad que será responsabilidad de los operarios de la Sociedad Concesionaria contratados para ese fin.

**Residuos Cortopunzantes:** residuos resultantes del diagnóstico, tratamiento, investigación o producción, capaces de provocar cortes o punciones. Se incluye en esta categoría residuos tales como agujas, pipetas Pasteur, bisturís, placas de cultivo y demás cristalería, entre otros.

**Residuos de Cultivos y muestras almacenadas:** residuos de la producción de material biológico; vacunas de virus vivo, placas de cultivo y mecanismos para transferir, inocular o mezclar cultivos; residuos de cultivos; muestras almacenadas de agentes infecciosos y productos biológicos asociados, incluyendo:

**Cultivos de laboratorios médicos y patológicos;** Cultivos de cepas de agentes infecciosos de laboratorios.

**Declaración del SIDREP:** actividad que es responsabilidad del Establecimiento de Salud como

---

ente generador de residuos.

**Generador:** establecimiento de atención de salud que dé origen a residuos correspondientes a las categorías de residuos a que se refiere el reglamento REAS (Título I Disposiciones generales).

**Insumos:** referentes a productos de uso y consumo generalmente durante una actividad específica. Requieren de reposición y normalmente utilizan por completo, luego de su uso. EJ: detergentes, desinfectantes, paños desechables, papel higiénico, papel toalla, alcohol gel, jabón líquido, etc.

**Materiales:** referente a productos que permiten realizar las actividades propias del Servicio.

**Residuos de Animales:** cadáveres o partes de animales, así como sus camas, que estuvieron expuestos a agentes infecciosos durante un proceso de investigación, producción de material biológico o en la evaluación de fármacos.

**Residuos Especiales:** Son aquellos residuos respecto de los cuales se sospeche que contengan agentes patógenos en concentraciones o cantidades suficientes para causar enfermedad a un huésped susceptible. En esta categoría se incluirán los siguientes residuos:

**Residuos Radioactivos de Baja Intensidad:** son aquellos que contienen o están contaminadas por sustancias radiactivas cuya actividad específica, luego de su almacenamiento, ha alcanzado un nivel inferior a 74 becquerel por gramo o a 2 milésimas de microcurio por gramo. La segregación, almacenamiento, transporte y tratamiento de estos residuos debe ser definido por la especialidad de protecciones radiológicas y debe realizarse conforme a la normativa vigente y el presente reglamento. Los residuos con mayor intensidad que la señalada constituyen residuos radiactivos y deben ser gestionados de acuerdo a la normativa que los rige.

**Residuos Patológicos:** restos biológicos, incluyendo tejidos, órganos, partes del cuerpo que hayan sido removidos de seres o restos humanos, incluido aquellos fluidos corporales que presenten riesgo sanitario.

Sangre y Productos derivados: incluyendo el plasma, el suero y demás componentes sanguíneos y elementos tales como gasas y algodones, saturados con éstos. Se excluyen de esta categoría la sangre, productos derivados y materiales provenientes de bancos de sangre que luego de ser analizados se haya demostrado la ausencia de riesgos para la salud. Además, se excluye el material contaminado que haya sido sometido a desinfección.

**Residuos Peligrosos:** Son aquellos residuos que presenten una o más características de peligrosidad definidas en el Decreto Supremo N°148, de 2003, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos. Se incluyen en esta categoría los residuos citotóxicos.

**Residuos Sólidos Asimilables a Domiciliarios:** Corresponde a todos aquellos residuos generados que, por sus características físicas, químicas o microbiológicas, pueden ser entregados a la recolección municipal, y dispuestos en un relleno sanitario. Se incluyen en esta categoría los residuos especiales que han sido sometidos a tratamiento previo en conformidad a las disposiciones específicas establecidas para tal efecto, y, además, los materiales absorbentes, tales como gasas y algodones, no saturados con sangre y sus derivados, así como los residuos de preparación y servicio de alimentos, material de limpieza de pasillo, salas y dependencias de enfermos, papeles y materiales de oficina, etc.

**Rotulación Inicial:** refiérase en particular, en este documento, a la acción de rotulación de las bolsas de residuos especiales y residuos peligrosos al momento de generación. Esta deberá incluir la siguiente información:

**Etiquetado:** todo contenedor en uso debe tener una etiqueta o impresión perfectamente legible, visible y resistente al lavado que indique el tipo de residuo y lo identifique con la dependencia a la que está prestando el servicio (Servicio clínico o área del servicio clínico al que pertenece).

Los contenedores destinados al almacenamiento de residuos peligroso deben estar rotulados indicando las características de peligrosidad del residuo contenido de acuerdo a la NCh Oficial 2190.Of2006.

**Rotulación final:** incluye la rotulación inicial+ el peso de la bolsa en kilos.

**Segregación:** Es la separación, en el sitio de generación, de los residuos hospitalarios, para ubicarlos en contenedores apropiados de acuerdo a la naturaleza de los residuos. Actividad a cargo de los funcionarios del Establecimiento de salud.

**Transporte interno:** Traslado desde el lugar de Segregación del residuo, hasta el lugar de Almacenamiento Temporal. Actividad que será responsabilidad de los operarios de la Sociedad Concesionaria contratados para ese fin. En encargado de esta actividad, cerrará la bolsa de residuos contenida y recambiará por una nueva. Traslada en carro cerrado hasta el lugar de almacenamiento temporal y/o almacenamiento central según corresponda. Se suma a esto el traslado desde el Almacenamiento Temporal al Almacenamiento Central dentro del Establecimiento de Salud: actividad que será responsabilidad de los operarios de la Sociedad Concesionaria contratados para ese fin.

**Tratamiento del no nacido en casos en que se consideren Residuos Patológicos:** Para los efectos legales todo producto de la concepción que no alcance a tener la calidad de feto podrá ser extirpado como un resto orgánico o desecho biológico significando que dichos restos pueden ser incinerados.

El responsable de la disposición de cadáveres, restos orgánicos y desechos patológicos al

interior del Establecimiento es el Director Médico del Establecimiento de Salud. Todo no nato que de acuerdo a la Dirección del Establecimiento de Salud haya sido considerado como un residuo patológico, deberá ser entregado al Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios de la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud en forma individual a través de una Solicitud SIC y de la siguiente forma:

- Contenido de forma única en bolsa correspondiente a residuos especiales.
- Bolsa perfectamente cerrada.
- Bolsa correctamente rotulada (rotulación inicial)
- Con documentación escrita, firmada por el Director del Establecimiento que autorice a la Sociedad Concesionaria al procedimiento de almacenamiento, transporte y tratamiento final del no nato como un residuo especial.

**Tiempo de respuesta:** tiempo que transcurre desde la emisión de una solicitud sic no programada, hasta la llegada del personal hasta el lugar en donde fue solicitada la actividad. No incluye la ejecución de la actividad.

**Tiempo de ejecución:** tiempo que transcurre a partir del inicio de ejecución de una actividad. En el caso de una actividad programada del Servicio de Gestión integral de residuos hospitalarios, el tiempo de ejecución se encuentra determinado en el Programa Anual, punto 2.2. Programación de Actividades. En el caso de una actividad no programada del Servicio de Gestión Integral de residuos hospitalarios, el tiempo de ejecución será el real, considerando en aquellos lo exigido en las bases de licitación: “El tiempo de almacenamiento de los residuos en el sitio de acopio temporal o en la central de residuos del establecimiento de salud, debe ser el menor posible de acuerdo a la capacidad de los contenedores. Con todo ningún residuo puede quedar por más de 12 horas en un sitio de acopio temporal”.

**Eliminación:** (disposición final) Conjunto de operaciones a través de las cuales los residuos son tratados o dispuestos finalmente mediante su depósito definitivo en el suelo, incluyéndose en estas operaciones aquellas destinadas a su reutilización o reciclaje.

#### 7.3.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.3.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.3.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

Defínase como una situación de emergencia en la cual, se expone a los pacientes, funcionarios,

#### 7.3.2.4. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención se encuentran detallados en el Programa Anual de prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

#### 7.3.2.5. Insumos

Los insumos, fichas técnicas y de seguridad de estos insumos, se encuentran descritas en el punto 4.2. Insumos del Programa Anual de prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

Todas las bolsas utilizadas para el retiro de los residuos deben cumplir con al menos lo siguiente:

- ⇒ Deben utilizarse siempre dentro de un contenedor reutilizable.
- ⇒ Desechable.
- ⇒ Volumen adecuado al área donde están ubicados.
- ⇒ Que no filtre.
- ⇒ Volumen superior en un 20% que el contenedor donde va puesta.
- ⇒ Resistentes al proceso de descontaminación (si aplica).

Todo contenedor en uso debe llevar una etiqueta perfectamente legible, visible y resistente al lavado que indique el tipo de residuo y lo identifique con la dependencia a la que está prestando el servicio. Esta etiqueta estará adherida tanto al contenedor rígido como a la bolsa respectiva.

De acuerdo a las exigencias de las bases de licitación, en la página 122 del Anexo complementario, punto c) Insumos y equipos, las especificaciones técnicas de estos insumos deberán encontrarse detalladas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.3.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable y el marco regulatorio de los hospitales verdes y saludables (salud sin daño).

Para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001.

Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.3.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria contará con un stock de repuestos, accesorios y herramientas suficiente, para los equipos con que cuenta, a modo de minimizar los riesgos de no continuidad de la operación asociados al funcionamiento del Servicio. Los cuales se encuentran detallados en el Programa Anual del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

#### 7.3.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Punto “Procedimientos”, del Programa Anual de Prestación del Servicio y consignados en el punto 9.2.2 del presente documento.

##### 7.3.3.1. Base de Procedimientos

El Servicio de Gestión de Residuos Hospitalarios deberá usar como base de los procedimientos del Servicio, los siguientes elementos referenciales:

- ⇒ Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios aprobado por la Autoridad Sanitaria.
- ⇒ Bases de la Licitación y sus anexos complementarios.
- ⇒ Oferta Técnica Astaldi Concessioni.
- ⇒ Planos As Built y Bim Management de las instalaciones.
- ⇒ Proyecto Definitivo y Memoria de Integración.
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Las siguientes normativas chilenas vigentes:
  - ✓ D.S Nº 6 de 2009 sobre manejo de residuos de establecimiento de atención de salud.
  - ✓ D.S Nº 148 Reglamento sanitario sobre el manejo de residuos peligrosos.
  - ✓ Norma Técnica Nacional NCh3322:2013 Colores de contenedores para identificar distintas fracciones de residuos.
  - ✓ Resolución Exenta Nº714 de 2003 MINSAL sustancias peligrosas para la salud.
  - ✓ Reglamento sobre autorizaciones para las instalaciones radioactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ella u operar equipos otras actividades afines. DS Nº133 de 22/08/1984 MINSAL, D.O. 23/08/1984.
  - ✓ Reglamenta el Transporte de cargas peligrosas por calles y caminos, DS Nº298 de

- 1994, MINTT.
- ✓ Decreto Exento N°350 de 2011 MINSAL, Norma Técnica 124 sobre Programa de Control de infecciones Asociada a la atención de Salud IAAS.
  - ✓ Norma de Precauciones Universales con sangre y fluidos corporales de alto riesgo.
  - ✓ Decreto Supremo N°594 del 2000. MINSAL. Reglamento de condiciones sanitarias básicas en los lugares de trabajo.
  - ✓ Norma Chilena Nch. 2.190 of. 2003 Rotulación de Residuos Peligrosos.
  - ✓ Norma NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-ISO 17025.Of2005 si correspondiese, y NCh-18001.Of2009.

### 7.3.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos y especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

#### 7.3.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios es un Servicio Básico. La prestación del Servicio considera la estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello coordinará en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación. Organizará al personal y monitoreará las actividades en coordinación con Supervisores (cargo: Responsable de la central de residuos) bajo su responsabilidad, de forma de dar cumplimiento a los procedimientos y frecuencia según corresponda.

El Encargado del Servicio monitoreará, presencial o remotamente a través del Sistema Informático de Comunicaciones SIC, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo un hallazgo de segregación inadecuada o algún tipo de derrame de residuos. El Encargado del Servicio se encontrará disponible (presencial o remoto), las 24 horas del día y los 365 días del año.

Los responsables de la Central de Residuos y Auxiliares de gestión de Residuos, se encontrarán en sistema de turnos en coordinación a modo de cubrir todas las áreas de prestación del



## Servicio.

Tanto los auxiliares de ejecución de las tareas en terreno (circuito de retiro de residuos) como aquel (aquellos) que se encuentren en la central de almacenamiento de residuos en la planta -1 del edificio, se encontraran comunicados y coordinados internamente a través sistema de radio comunicación en las directrices diarias establecidas para realizar sus trabajos.

Para ingresar en el Sistema Informático de Comunicaciones, se contará con computadores para el usuario SIC del proveedor, disponibles para atender a las actividades solicitadas y para cumplir con el termino, tanto de las actividades programadas como las no programadas.

Cada Auxiliar informará su jefatura para que el encargado del Servicio o quien este determine como usuario SIC proveedor, registre el termino de las actividades realizadas, en el Sistema informático de Comunicación.

### 7.3.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio/Supervisor de turno).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, deberá ser autorizado por el Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine a la SCMS la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal. Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar

en la necesidad de asistencia de forma urgente. El Servicio pondrá en marcha personal, que acudirán para la primera respuesta a la atención e identificar los pasos a seguir.

#### 7.3.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La adquisición y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento, que el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

El Servicio deberá proveer y sustituir los contenedores y otros elementos usados en cada recinto generador de residuos, a su entero cargo, costo y responsabilidad, según lo dispuesto en las Bases de Licitación de la concesión y en cumplimiento de la normativa chilena.

La compra de insumos, materiales y equipamiento se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria en coordinación con la Empresa Subcontratada. Ésta considerará para la compra, la cotización de al menos 3 proveedores, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

##### 7.3.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos asociados para el servicio serán de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria a través de Empresa Subcontratista y de acuerdo a la determinación de la vida útil del equipamiento e información que presta el proveedor.

Será responsabilidad del Servicio organizar y proveer de los elementos necesarios para dar continuidad al Servicio mientras se realizan las actividades de adquisición y reposición de equipamiento y repuesto, tomando las medidas necesarias para dicho cumplimiento.

El personal encargado de interactuar en la adquisición de productos y servicios, debe colocar órdenes de compra y/o celebrar contratos con Proveedores privilegiando las características técnicas del equipo y el interés global de la empresa.

Toda compra o acuerdo con Proveedores debe estar previamente autorizada por la Gerencia General de la empresa.

Promover una sana competencia entre Proveedores para obtener el máximo valor agregado para el negocio sin perder de vista el desarrollar relaciones con Proveedores, de mutuo beneficio, de largo plazo, con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

Se promoverá el mantener una cantidad óptima de Proveedores por rubro de compra que asegure una sana competitividad y diversificación del riesgo para la continuidad de la operación.

### 7.3.3.5 Aspectos Operacionales

#### 7.3.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas en la integración informática con el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Las actividades exigidas en las Bases de Licitación, sean estas programadas o no programadas, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que podrá ser validado por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

El tiempo de ejecución de las actividades programadas y no programadas se encuentra descrito en el punto 2.2 Programa de Actividades del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### **Actividades programadas**

##### **Retiro y transporte de residuos desde el Punto de Generación hasta el Almacenamiento Temporal**

El retiro de residuos Especiales y Peligrosos, será realizado por el personal de este servicio. El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto “2.2. Programación de Actividades”, del Programa Anual de Prestación del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual, en el punto “2.4 Procedimientos”.

Es requerido aclarar que:

- A. Existirán algunas unidades clínicas con personal del Servicio de Aseo y limpieza, calificadas y capacitadas para retirar residuos especiales y peligrosos de la unidad a la que atienden. Las unidades en que este personal retirará desde el punto de generación, residuos especiales y peligrosos, pero en forma segregada
- B. Existirán algunas Unidades clínicas (personal del Establecimiento de Salud) que han solicitado retirarán los Residuos Especiales y/o Peligrosos, desde el punto de generación hasta el almacenamiento temporal. Estas unidades quedaran descritas en el Programa Anual de la Prestación del Servicio, en coordinación con el Establecimiento de Salud, año a año.

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Gestión Integral de residuos igualmente deberá cumplir con las frecuencias de retiro de estos residuos para efectos de verificar y retirar los

residuos de ser necesario, a modo de asegurar el cumplimiento oportuno del retiro de residuos desde el punto de generación.

#### Retiro y transporte de residuos desde el Almacenamiento Temporal al Almacenamiento Central

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto “2.2. Programación de Actividades”, del Programa Anual de Prestación del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual, en el punto “2.4 Procedimientos”.

Una alarma en el Sistema Informático indicará el horario de inicio de la rutina programada para el retiro de residuos según tipo, al Encargado del Servicio, y la línea operacional del Servicio.

Para cada actividad, la orden de trabajo generada servirá de información para la ejecución de cada operación. Las actividades se irán realizando en distintos circuitos dentro del Establecimiento de salud, para finalmente ser cerradas por el Usuario SIC, según corresponda.

#### Almacenamiento Central

El proceso de retiro en circuitos desde los almacenamientos temporales, concluirá en el almacenamiento central, en donde cada tipo de residuos serán pesados y almacenados en las salas de residuos, correspondiente según su categoría, sean estos Asimilables a domiciliarios (y reciclables), Especiales o Peligrosos.

#### Transporte fuera del Establecimiento

El retiro desde la Central de Residuos será realizado por cada tipo de residuos en forma separada y con sus frecuencias establecidas en punto 2.2. Programación de actividades del Programa Anual.

#### Retiro de residuos Asimilables a Domiciliarios fuera del Establecimiento

De acuerdo a la frecuencia y horario establecido, el camión de transporte del compactador autorizado, ingresará al patio de maniobras con un contenedor vacío y limpio. Tomando las medidas de seguridad del caso, recambiará según procedimiento el contenedor de residuos existente en el compactador, por el vacío.

De acuerdo a la frecuencia y horario establecido, cada camión de residuos reciclables autorizados a ingresar al Establecimiento, ingresará al patio de maniobras para retirar los contenedores de cada tipo de residuos reciclables.

#### Retiro de Residuos Especiales y Peligrosos fuera del Establecimiento

Debido a que el retiro de residuos desde la Central de residuos al lugar de tratamiento y/o eliminación final, requiere de la respectiva declaración en el Sidrep, en cuanto a volumen, kilos, categoría y subcategoría. El responsable de la Central de Residuos entregará a través del



SIC, la información al encargado del Establecimiento de Salud para realizar la declaración Sidrep a modo que éste (el Encargado del Establecimiento de Salud) pueda entregar por evento, el documento oportunamente a la SCMS antes de que se realice periódicamente el retiro de este tipo de residuos.

Posteriormente el transportista con esa declaración, retira del establecimiento los Residuos correspondiente hasta el destinatario final.

Las fichas de seguridad de los productos o insumos, serán proporcionadas por el Establecimiento de Salud, a la SCMS, antes de iniciadas las actividades de explotación, dichas fichas deberán encontrarse en el SIC, para poder ser utilizadas en caso de retiros según corresponda.

El destinatario final entregará a la SCMS, el certificado que acredita la realización del tratamiento y/o eliminación de dichos residuos. SCMS pondrá a disposición en el SIC la información, para el cierre correspondiente de la declaración según corresponda.

El detalle del procedimiento se encontrará descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio, en el punto 2.4. Procedimientos.

#### Eliminación y tratamiento

La Eliminación y tratamiento de los residuos seguirá su proceso de acuerdo a la normativa chilena, en los lugares de eliminación y tratamiento según categoría de residuos, autorizadas por la SEREMI en la región Metropolitana.

Documentación específica exigida por la normativa, se dejará archivada para efectos de cualquier fiscalización respecto de los retiros realizados, por parte de la entidad fiscalizadora.

#### Actividades no programadas

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto “2.4. Procedimientos”, del Programa Anual. En general las actividades no programadas podrán ser emitidas para todo tipo de residuos.

En especial el retiro de los residuos Peligrosos, se encuentra considerado retirar exclusivamente a través de esta modalidad desde los puntos de generación.

La(s) actividad(es) se plasmará (n) a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios SIC autorizados del Establecimiento de Salud. Posteriormente cursará una asignación del retiro a un Auxiliar de Ejecución determinado. Quien realizará esta asignación será el Encargado del Servicio o quien determine en su momento.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro. En caso de suspensión, reprogramación de solicitud de una actividad no programada, el usuario SIC podrá

volver a solicitarlas de acuerdo al procedimiento común.

Las actividades de almacenamiento central, transporte, eliminación y tratamiento de los residuos una vez completadas las actividades no programadas, se manejarán de la misma forma que una actividad programada.

#### 7.3.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Se incorporará una cultura preventiva que apunta a desarrollar un ambiente de seguridad laboral, enfocados a obtener una baja tasa accidentes fortaleciendo a través de:

- ⇒ Uso y correcto uso, de los elementos de protección personal.
- ⇒ Capacitaciones y supervisión especialmente del proceso de segregación, ya que es el más importante proceso en la prevención de accidentes en este Servicio.
- ⇒ Cumplimiento de las condiciones de transporte interno de los residuos (cumplir circuitos y forma de transporte de acuerdo a procedimientos).
- ⇒ Cumplimiento de las condiciones de limpieza y desinfección de los contenedores.
- ⇒ Manejo correcto en caso de derrames.
- ⇒ El personal auxiliar de residuos de la SCMS, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B.
- ⇒ Proveer al personal auxiliar de residuos de la SCMS de una evaluación de salud y una profilaxis post-exposición, si corresponde.
- ⇒ Realización de vigilancia epidemiológica de salud laboral normativa a los trabajadores según corresponda.

La coordinación con el departamento de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria, contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos. El subcontrato orientará el Plan de prevención de riesgos de la SCMS en coordinación con su propio departamento de prevención de riesgos.

Todas las actividades de gestión, se ejecutarán de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto "2.4. Procedimientos", del Programa Anual de Prestación del Servicio, a fin de contribuir a la seguridad de las operaciones al interior del Establecimiento de Salud.

#### 7.3.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al documento Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.3.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Almacenamiento Central

El aseo de estos recintos considerará Aseo tipo I, II y III, de acuerdo a la determinación como área menos crítica, en la frecuencia establecida para los recintos de almacenamiento de residuos hospitalarios. La actividad será realizada por el Servicio de Aseo y Limpieza, cumpliendo la normativa vigente.

##### Almacenamiento Temporal

El aseo de estos recintos se ajustará a las definiciones del D.S N° 6, en las frecuencias establecidas en el mismo, sin perjuicio de que estos puedan ser realizados al término de los aseos de los recintos al cual pertenece.

#### 7.3.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) El Servicio deberá contar con las Autorizaciones Sanitarias, de acuerdo a las exigencias de la autoridad sanitaria respectiva.
- b) La prestación del servicio será brindada de acuerdo a las normativas chilenas vigentes y sus actualizaciones.
- c) El Servicio se acogerá a las indicaciones de la Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB y sus actualizaciones vigentes.
- d) Las actividades serán desarrolladas de acuerdo al Programa Anual de Prestación de Servicio establecido.
- e) El personal contará con bolsas y amarres plásticos en cantidad suficiente, las que mantendrá de manera ordenada y separada en área limpia de su lugar de almacenamiento.
- f) El Encargado del Servicio realizará la oportuna coordinación con el Establecimiento de Salud, en aquellos casos que así sea necesario.
- g) Existirá un ascensor dispuesto de forma exclusiva para el transporte de residuos, el cual se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.
- h) Se preverá la correcta utilización y movimiento de los contenedores de traslado (contenedores cerrados), considerando el circuito establecido y el ascensor dispuesto para esta actividad (tercer ascensor técnico de la torre C).
- i) El circuito de retiro del Servicio de Pabellón, excepcionalmente utilizará el ascensor de elementos sucios, que comunica con el Servicio de Esterilización, hasta la planta -1 de manera de retomar el circuito sucio en esa ubicación.
- j) La limpieza y desinfección de los contenedores es realizada siempre en la Central de



- residuos ubicada en la planta -1. Cada vez que se realice esta actividad se preverá dejar el correspondiente contenedor limpio de reemplazo del área en que se está retirando.
- k) En aquellos recintos en que el Establecimiento de Salud requiera instalaciones adicionales de contenedores, inicialmente instalados, la solicitud deberá ser derivada formalmente a través de la Inspección Fiscal a la SCMS.
  - l) El movimiento de contenedores se dispondrá sin obstaculizar los pasillos, puertas o ingreso a áreas.
  - m) Se utilizará la adecuada rotulación de los contenedores y respetará la designación de colores, es decir coincidir color de contenedor y color de bolsa.
  - n) El personal se encontrará visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
  - o) El personal asignado para el retiro de Residuos, estará capacitado para su función y podrá reconocer todo tipo de residuos y las actividades propias de la ejecución, de manera de detectar cualquier irregularidad o incorrecta segregación.
  - p) El Personal del Servicio dará aviso de manera oportuna a su Supervisor cada vez que detecte problemas de segregación a modo de aplicar las medidas de correctivas.
  - q) El Supervisor encargado recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
  - r) El recambio de turno y la hora de colación, serán coordinados por el Supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades.
  - s) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor y uso de equipamiento de seguridad asociado.
  - t) Mantener el acopio de los residuos en forma segura.
  - u) Mantener los carros u otros productos en buen estado.

#### Condiciones operativas para el Generador

- a) Los Residuos peligrosos serán estrictamente segregados en su origen por los funcionarios del Establecimiento de Salud, evitando en todo momento la mezcla con otros residuos o con sustancias o materiales que modifiquen la naturaleza o peligrosidad de los mismos. Estos deberán quedar debidamente sellados y rotulados por los mismos.
- b) El generador velará por el estricto cumplimiento de las normas sanitarias al interior de sus instalaciones dictadas por el organismo competente.
- c) Realizar un correcto llenado y cierre de las bolsas de residuos especiales y/o peligrosos según corresponda.

### 7.3.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.3.1.4.2 Dotación de Personal.

### 7.3.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El detalle el equipamiento para la prestación de este Servicio, se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

### 7.3.3.11. Topología de Mantenimiento

#### Almacenamiento Central

El Servicio de la Gestión de los Residuos Hospitalarios tendrá su base de trabajo en la Central de almacenamiento central de residuos ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud.

En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de almacenamiento central de residuos de acuerdo a los procedimientos establecidos en el “2.4. Procedimientos”, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

En este recinto se encuentra considerado el almacenamiento por tipo de residuos (Asimilables a domiciliarios, Reciclables, Especiales, Peligrosos), los que se encontrarán almacenados de acuerdo a la normativa chilena, en forma separada.

El recinto cuenta con una sala de residuos especiales (patológicos, muestras y cortopunzantes por separado), residuos peligrosos, un compactador con un contenedor recambiables de 20.000 litros de capacidad para residuos asimilables a domiciliarios, una sala para almacenamiento de residuos reciclables (vidrios, cartones, pilas, plásticos, latas), un recinto para lavado de contenedores, una oficina de control, baños y vestidores.

#### Almacenamiento Temporal

Como su nombre lo indica, estos recintos son los recintos de almacenamiento temporal o transitorio, determinados por el Establecimiento de Salud para contener los residuos de forma transitoria (no más de 12 horas), mientras son retirados por el personal del Servicio de Gestión Integral de Residuos.

Cada recinto contará con al menos, un contenedor de 240 litros o más, de residuos asimilables a domiciliarios, más un contenedor de residuos especiales y uno de residuos peligrosos en aquellas unidades que sean generadoras de los mismos. El detalle de contenedores por tipo de residuos será descrito en el punto Equipos, del Programa Anual del Servicio y en el Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios.

Estos recintos han sido asignados para cubrir las necesidades de acopio de Servicios Clínicos y no Clínicos del Establecimiento (unidades) y han sido aprobados por la Autoridad Sanitaria.

### Puntos de Reciclaje

Estos puntos se han dispuesto en diferentes recintos del Establecimiento de Salud, para permitir la eliminación de residuos, principalmente asimilables a domiciliarios, en forma separada. Los residuos de cada punto de reciclaje serán retirados de acuerdo a procedimientos descritos en el punto “Procedimientos”, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los recintos de Almacenamiento central, puntos de reciclaje y almacenamiento temporal por unidad, se encuentran detallados en el punto 2.1. Descripción del Servicio, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.3.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

### 7.3.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado a su personal en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

#### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio de Gestión de Residuos Hospitalarios), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los registros exigidos en el SIC, e informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

#### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre los operarios para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Planificación y distribución del personal según programa de trabajo.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel

cumplimiento de dichas actividades.

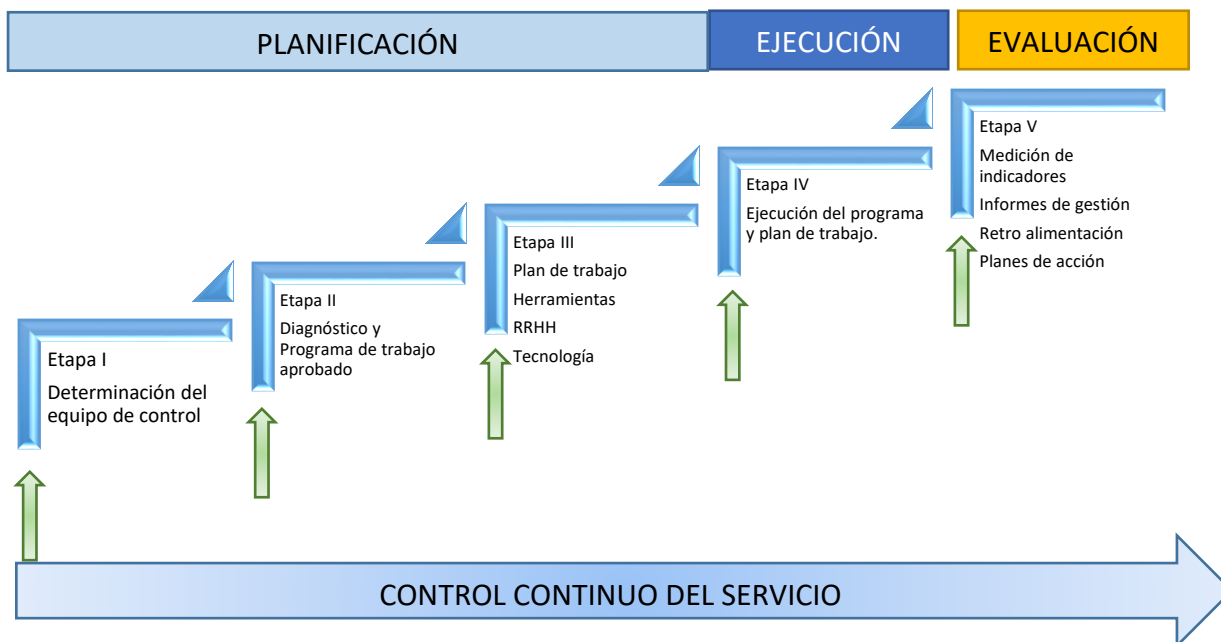
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Coordinar y verificar el cumplimiento de los distintos llamados de emergencia propios del servicio.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo, para ir prestando atención a requerimientos tanto del personal, como la retroalimentación de la realización de las solicitudes y requerimientos de los usuarios SIC.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



Etapa 1: Diagnóstico espacial y dimensionamiento  
Identificar Servicios clave

Probabilidad de ocurrencia de contingencias  
Prioridades de intervención o mayor frecuencia

Etapa 2 y 3: Definición de las estrategias del manejo de los residuos

Etapa 4: Implementación de las estrategias

Monitoreo

Visitas de inspección para identificar la segregación

Etapa 5: Medición de indicadores

Generación de reportes

Planes de acción y retroalimentación

Educación y difusión

#### 7.3.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará el sistema de mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.

Se utilizarán sistemas remotos o en terreno, verificando la correcta ejecución de las tareas asignadas.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

Se considera 2 sistemas de control:

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): el Encargado del Servicio verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades en forma aleatoria y dando prioridad según sea necesario.

#### 7.3.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- ⇒ Dar cumplimiento a las frecuencias exigidas y a los procedimientos determinados, con personal que corresponde, que se encuentre capacitado, y que actúe de forma segura, para sí mismo, el medio ambiente y las demás personas.
- ⇒ Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- ⇒ Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes estarán permanentemente capacitados.
- ⇒ Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- ⇒ Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.
- ⇒ Implementación de hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

#### 7.3.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009, la que mantendrá vigente hasta el término de la concesión. El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda. Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.3.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de kilos de residuos hospitalarios recolectados por categoría conforme las definiciones establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación, distribuidos por

zonificación establecida en el Anexo H de las mismas.

2. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC. (asociados al Servicio de Gestión Integral de Residuos).
3. Nº de incumplimientos sanitarios informados a la Dirección del Establecimiento de Salud por parte de la Autoridad Sanitaria.
4. Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

## 7.4. Servicio de Control Sanitario de Vectores

### 7.4.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende el control sanitario de vectores del Establecimiento de Salud. Para logro de la prestación de este Servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que contribuyan a entregar condiciones sanitarias adecuadas a la criticidad de cada recinto del Establecimiento.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar el Programa Anual que contiene las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas, normativas locales vigentes, y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.4.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Control Sanitario de Vectores es mantener el área de concesión libre de estos animales, los cuales pueden actuar como vectores mecánicos o huéspedes intermediarios capaces de transmitir enfermedades a los seres humanos, representando un riesgo para las personas o para los edificios e instalaciones, mediante la aplicación de un conjunto de actividades y procedimientos de promoción, prevención y vigilancia. Se considera, además de los vectores conocidos, aquellos específicos de la zona geográfica y las plagas de aparición estacional.

#### 7.4.1.2. Descripción General del Servicio

Comprende el control físico y sanitario de vectores en todos los recintos asistenciales y no asistenciales del Establecimiento de Salud, como también en el resto de las áreas que conforman el área de concesión.

El servicio prestará el control de vectores, sobre la base de tratamientos preventivos o correctivos (o de choque) de acuerdo a la normativa chilena, implementando medidas de



vigilancia, de manera de cuidar el medio ambiente.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio de Control Sanitario de Vectores a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.4.1.4 Estructura Organizacional del presente documento, para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada deberá contar con la autorización sanitaria de la SEREMI respectiva, con documentación que valide los procedimientos e implementación necesaria para la prestación del servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna, monitorizadas por la Sociedad Concesionaria.

El Servicio funcionará todos los días del año de forma continua, atendiendo a actividades programadas y no programadas. Para estas últimas, se pondrá a disposición en el Sistema Informático de Comunicación, la aplicación correspondiente al sistema de forma tal que, todo usuario autorizado (funcionario) pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio los que serán respondidos en las condiciones establecidas.

El Servicio será brindado de manera coordinada con el resto de los servicios de explotación especialmente con los Servicios de Aseo y Limpieza general y Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, ya que tienen directa relación con su quehacer.

El Servicio deberá registrar el cumplimiento de sus actividades en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento.

#### 7.4.1.3. Resumen Operativo

Se considerará como parte de este servicio, un programa que indica las inspecciones mensuales programadas por recinto. Además, como mínimo considerará dos inspecciones anuales preventivas nocturnas, una en invierno y otra en verano. Las inspecciones planificadas y los tratamientos se priorizarán hacia los recintos asistenciales, bodegas y áreas de almacenamiento, áreas de preparación y almacenamiento de alimentos, áreas de

almacenamiento de residuos hospitalarios, jardines y sector perimetral interno.

Se aplicarán las rutinas de control tales como instalación cebos (desratización), trampas adhesivas y otros, para reconocer si hay presencia de vectores. Se realizarán chequeos periódicos de acuerdo a las actividades programadas para el servicio, descritas en el Plan Anual de Prestación del Servicio, y se aplicará la erradicación de vectores y desinsectación en el momento que se verifique la existencia de los mismos, todo de acuerdo a la Norma chilena.

Se dispondrá de barreras físicas protectoras o elementos que impidan el ingreso de vectores, tales como, mosquiteros en ventanas o rejillas metálicas en ductos de ventilación, de ser necesario.

Principalmente se trabajará con el tratamiento preventivo, más actividades la instalación cerco sanitario e inspecciones mensuales de todas las áreas, en coordinación con actividades proponentes a evitar plagas.

En cuanto al control de palomas, murciélagos u otro similar, se aplicarán medidas para evitar la formación de nidos y habitabilidad en el Establecimiento de Salud, considerando que no implique daño físico a estos animales.

Ante situaciones de emergencia no programadas, se accionarán medidas de choque de las que el Inspector Fiscal determinará su autorización y plazo para aplicar el tratamiento.

Se coordinará con el servicio de Aseo y Limpieza General, para efectos de las sanitizaciones respectivas en cada proceso, según corresponda.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Niveles de Servicio e Indicadores Centinelas, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.4.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Tener cursado estudios de nivel superior en el área de Ingeniería Ambiental o Prevención de Riesgos. 3 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud conforme al

artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media completa.

Todo el personal deberá acreditar, al menos, 6 meses de experiencia en el rubro de control sanitario de vectores.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá elaborar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, el personal deberá tener completo el esquema de vacunación contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

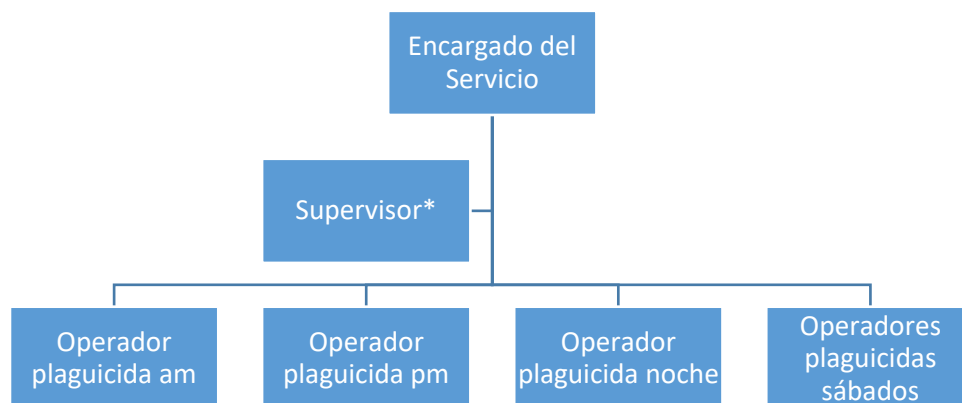
Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ aseo en establecimientos de salud
- ⇒ infecciones Asociadas a la Atención de Salud
- ⇒ vectores (tipos y manejo)
- ⇒ barreras efectivas evaluación y manejo de insumos y residuos hospitalarios.

La Sociedad Concesionaria deberá actualizar anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación anteriormente señalada a todo el personal que lo requiera, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. La capacitación debe impartirse por profesionales de la salud con experiencia en este servicio en establecimientos de salud.

#### 7.4.1.4.1. Organigrama

El organigrama del Servicio, es el siguiente:



La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello coordinará en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

#### 7.4.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación, página 127 del Anexo Complementario, el nivel de escolaridad y el plan de distribución asignado por zonificación y recintos, se encontrará detallado en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación de Servicio.

#### 7.4.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas complementarias vigentes a la fecha. Se señala expresamente que la jornada laboral, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Control Sanitario de Vectores.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.4.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para

cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1. Actividades No Contempladas En Los Planes y/o En Los Programas y/o a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de Control Sanitario de Vectores, de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.4.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio de Control Sanitario de Vectores buscará brindar un servicio de calidad y excelencia, que cumpla la normativa chilena y que a su vez entregue seguridad al usuario del Establecimiento de salud, sus funcionarios y público en general. Para ello ha basado su política de prestación de servicio en los siguientes principios:

- Promover la mejora continua en el desempeño de sus actividades, consolidando la implantación de buenas prácticas de los operarios del Servicio.
- Garantizar la información a todo el personal en temas de control y prevención.
- Prevenir la contaminación y promover uso adecuado de plaguicidas y elementos de control de vectores.
- Difundir estos conceptos y promover compromisos entre los funcionarios y los demás Servicios Concesionados, a modo de prevenir la aparición de plagas con buenas prácticas higiénicas y de almacenamiento.

#### 7.4.2. Definiciones Operativas

**Tratamiento preventivo:** acciones físicas tendientes a prevenir la aparición de plagas. Estas pueden ser:

- ⇒ Medidas de control de almacenamiento
- ⇒ Medidas de control de anidación.
- ⇒ Medidas de aseo y limpieza en los sitios aledaños al establecimiento
- ⇒ Cerco sanitario
- ⇒ Uso de trampas de roedores e insectos

**Tratamiento de choque (Medidas de mitigación):** acciones físicas tendientes a eliminar los vectores con elementos físicos y químicos.

Las actividades de tratamiento de choque serán aplicadas por evento, de acuerdo a lo establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Ante situaciones de contingencia no programadas, el Inspector Fiscal determinará el plazo dentro del cual deberá prestarse el tratamiento de choque respectivo.

### Definiciones Técnicas

**Desinsectación:** eliminación de insectos.

**Desratización:** eliminación de ratas.

**Blattella germánica:** barata o cucaracha germánica o rubia. Se alimentan de restos y residuos alimentarios generados por las personas, y tienen especial predilección por los alimentos ricos en fécula como patatas, pan, harina, etc. Habitan en lugares oscuros, húmedos. Es considerada como el paradigma de plaga que afecta a las instalaciones de manipulación de alimentos, con mal control sanitario.

**Blattella orientalis:** barata o cucaracha negra u oriental. Suelen ser encontradas alrededor de la materia orgánica en descomposición, alcantarillas, desagüeros, sótanos, pórticos, y otras ubicaciones húmedas. Así mismo se pueden encontrar afuera bajo arbustos u otros sitios húmedos al aire libre. Prefieren esconderse en lugares relativamente húmedos y con una temperatura entre 20º y 29º C. Son de hábitos principalmente nocturnos.

**Componente complementario de formulación:** Sustancias que, no siendo ingredientes activos, se utilizan en la formulación de plaguicidas con la finalidad de auxiliar la obtención de las cualidades deseadas del producto, para mantener sus características físicas y químicas durante su plazo de validez o también para facilitar su empleo. Son tales, entre otros, los sinergistas, solventes, diluyentes, estabilizadores, aditivos, coadyuvantes y las sustancias inertes.

**Ingrediente activo, sustancia activa o principio activo:** Componente presente en la formulación que confiere la acción biológica esperada a un plaguicida y otorga la eficacia al producto según su propósito.

**Insectos Voladores** : Moscas, Mosquitos y Zancudos, entre otros

**Insectos Rastreros** : Baratas, Hormigas, Chinchas, Arácnidos, entre otros.

**Insectos de Almacenaje:** Gorgojo, Polillas entre otros.

**Mus Musculus:** llamada comúnmente Laucha o ratón doméstico.

**Murciélagos:** quirópteros conocidos comúnmente como murciélagos, son un orden de mamíferos placentarios cuyas extremidades superiores se desarrollaron como alas. En Chile y particularmente en la Región Metropolitana, la especie más común y presente en edificaciones es el tipo *Tadarida brasiliensis* (Murciélago cola de ratón, Murciélago de cola libre, Murciélago común).

**Periplaneta americana:** barata o cucaracha roja. La cucaracha americana vive generalmente en áreas húmedas y con temperaturas cálidas, alrededor de 29 ° C, no soportando las temperaturas bajas. Pueden sobrevivir en zonas secas si tienen acceso a agua. Prefieren lugares oscuros, ya que sufren de fotofobia; todas estas características hacen que su hábitat más común sean las grietas, sótanos, alcantarillados, etc. Generalmente se alimentan de materiales en descomposición, restos de comida, cadáveres, etc., aunque en casos de necesidad se ha observado que pueden alimentarse de pegamentos, jabones, papeles o telas.

**Plaga o Peste:** Cualquier biotipo o microorganismo vegetal o animal dañino para personas, animales, plantas, semillas u objetos inanimados.

**Plaguicida o Pesticida:** Cualquier sustancia, mezcla de ellas o agente destinado a ser aplicado en el medio ambiente, animales o plantas, con el objeto de prevenir, controlar o combatir organismos capaces de producir daños a personas, animales, plantas, semillas u objetos inanimados.

**Plaguicida biológico o agentes biológicos utilizados como plaguicidas:** Organismos naturales o genéticamente modificados para desarrollar una acción específica contra la especie que se desea combatir.

**Plaguicida de uso sanitario y doméstico:** Aquel destinado a combatir vectores sanitarios y plagas en el ambiente de las viviendas, ya sea en el interior o exterior de éstas, edificios, industrias y procesos industriales, bodegas, containers, establecimientos educacionales, comerciales, parques, jardines y cementerios y en medios de transporte terrestre, marítimo o aéreo, así como repelentes o atrayentes no aplicados directamente sobre la piel humana o animal y aquellos contenidos en productos comerciales como pinturas, barnices, productos para el aseo y demás.

**Producto Formulado o Producto Técnico:** Producto final útil y eficiente según su propósito plaguicida, obtenido de la asociación de ingredientes activos y complementarios de formulación, dispuesto en su envase definitivo para la venta.

**Rattus Norvergicus:** llamada comúnmente Rata Gris.

**Rattus Rattus:** llamada comúnmente Rata negra de Tejado.

**Stock crítico (de repuestos):** aquellos repuestos de alto flujo y que sean de uso habitual y su



reposición sea fundamental para garantizar la entrega del Servicio.

**Toxicidad:** Propiedad fisiológica o biológica que determina la capacidad de una sustancia química para causar perjuicio o producir daños a un organismo vivo por medios no mecánicos.

#### 7.4.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapen de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1.

#### 7.4.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.4.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.4.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de prestación del Servicio.

#### 7.4.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que todos los insumos que utilice cuenten con las autorizaciones legales y los registros del Instituto de Salud Pública (ISP) y del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) que correspondan.

La Sociedad Concesionaria deberá asegurar la suficiencia de equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio, debiendo resguardar la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente.

El detalle de los insumos a utilizar en este Servicio, se encuentran descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.4.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio enmarcará su quehacer en el marco de la agenda global de hospitales verdes y saludables y el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.4.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria contará con un stock crítico para minimizar los riesgos de no continuidad de la operación asociados al funcionamiento del Servicio. Los repuestos serán suministrados una vez se hayan utilizado, a modo de mantener permanentemente el stock crítico.

#### 7.4.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Control Sanitario de Vectores, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Punto 2.4. Procedimientos, del Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.2.3. del presente documento.

##### 7.4.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos del Servicio se enmarca en los siguientes documentos:

- ⇒ Bases de Licitación de la concesión.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable
- ⇒ Normativa legal vigente, la que se detalla a continuación:
  - a) Decreto N°157 Reglamento de Pesticidas de uso sanitario y doméstico. MINSAL, Subsecretaría de Salud Pública, fecha de vigencia 30.06.2007.-
  - b) Ley de caza N°19.473.
  - c) Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N°124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
  - d) Resolución Exenta N° 714 del 2002 del MINSAL, que dispone publicación de Lista de Sustancias Peligrosas para la Salud.
  - e) Programas anuales del Servicio de Aseo y limpieza y Programa anual de la Gestión de Residuos Hospitalarios, elaborado por la Sociedad Concesionaria.
  - f) Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB.
  - g) Y las actualizaciones de estos documentos.

#### 7.4.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Control Sanitario de Vectores desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla entre varios otros, el detalle de las actividades planificadas.

El Programa estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.4.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Control Sanitario de Vectores es un Servicio Básico.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontratada que considera la estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente y en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza y da la directriz a su personal. Coordinará las actividades programadas, y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación. Además, monitoreará entre otros, el cumplimiento de las actividades realizadas según procedimiento, el registro apropiado en el Sistema Informático de Comunicación, los tiempos de atención, y comunicará oportunamente las eventualidades que surjan producto de la misma como, por ejemplo, aparición de vectores en un área específica, plan de acción, almacenamientos inadecuados de materiales de bodegas, o acumulación de residuos en áreas no apropiadas, entre otros.

El Operador de control de vectores se encontrará permanentemente comunicado con su jefatura telefónicamente y/o a través del Sistema Informático de Comunicación, para realizar sus trabajos. También mantendrá informado al Encargado de los Servicios de cualquier situación de importancia técnica o administrativa relacionada con el Servicio.

El operario se encargará de realizar todas las inspecciones y acciones preventivas según corresponda, tanto para las actividades de control de vectores, que se encuentran definidas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

##### 7.4.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del

Sistema Informático de Comunicación o Plan de Contingencia. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado del Servicio, Supervisor de turno).

Los canales de comunicación interna de la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien autorice dicho plan, o determine a la SCMS la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de asistencia de forma urgente. El personal acudirá para la primera respuesta a la atención e identificar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por personal de otros Servicio de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.4.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Empresa prestadora de servicios en coordinación con la Sociedad Concesionaria. Para asegurar la prestación del Servicio, se contará con varios proveedores de insumos previamente identificados.

La compra de insumos considera la utilización de productos que cuenten con su Resolución Sanitaria que se encuentren autorizados para las actividades relacionadas con el control de vectores establecidas en el Decreto n°157.

##### 7.4.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos asociados para el servicio será realizada por la empresa especializada en coordinación con la Sociedad Concesionaria.

Debido a las exigencias existentes en la normativa en cuanto a la tenencia, uso y almacenamiento del equipamiento necesario para realizar las actividades de control de vectores, el equipamiento especializado para realizar la actividad plaguicida será propiedad de la empresa especializada.

La Sociedad Concesionaria se encargará periódicamente de que el equipamiento utilizado, cumpla con las características técnicas en cantidad y calidad de acuerdo a la oferta inicial, utilizando para aquello los registros de mantenimiento y cumplimiento de vida útil de los mismos.

#### 7.4.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.4.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

#### Actividades programadas

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto 2.2. Programa de Actividades, del Programa Anual del Servicio.

Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual del Servicio.

El documento de orden de trabajo, servirá de herramienta emisora y registro de las actividades diarias a realizar.

#### Inspección en búsqueda de vectores Control pasivo/control activo

Una alarma en el SIC indicará la realización programada de las inspecciones a realizar al Encargado del Servicio o a su personal.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS coordinará con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha situación presentada.

Un mail de aviso podrá figurar tanto para Inspección Fiscal, como para el Jefe de Servicio clínico, administrativo o de apoyo, correspondiente del Establecimiento, recordando las actividades inspección que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

Si bien la actividad programada se encuentra previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la realización de la o las actividades diarias podrá sufrir una suspensión o una reprogramación en aquellos en que el Jefe de Servicio o personal autorizado del Establecimiento de Salud la solicite, debido a situaciones debidamente justificadas al Inspector Fiscal.

En cualquiera de los casos, la suspensión o reprogramación de una actividad programada, será responsabilidad de la SC su reprogramación en acuerdo con el personal clínico el que deberá señalar los fundamentos en el SIC. La actividad será reprogramada procurando armonizar su ejecución con las normativas asistenciales.

#### Actividades no programadas

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en punto 2.4 Procedimientos, del Programa Anual.

Las actividades no programadas podrán surgir a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro. En caso de que esta no sea posible de ejecutar por razones clínicas el usuario SIC autorizado podrá solicitar una nueva actividad no programada de acuerdo al procedimiento habitual.

#### 7.4.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Se incorporará una cultura preventiva que apunta a desarrollar un ambiente de seguridad laboral, enfocados a obtener una baja tasa accidentes fortaleciendo a través de capacitaciones y supervisión, el uso y correcto uso, de los elementos de protección personal, el correcto uso de los equipos y herramientas de trabajo, el correcto uso de productos químicos y físico de exterminación, con el objetivo de evitar que sean un riesgo para quien manipula y quien pueda estar expuesto a los productos en las zonas en las que ha sido aplicado.

Se contempla la capacitación necesaria respecto de procedimientos de trabajos libre de riesgos. Como ejemplo, el uso de elementos de protección personal, uso de barreras, entre otros, los que se encuentran detallados en el punto Programa de Capacitación Interno del personal SCMS, del Programa Anual de Prestación del Servicio. El subcontrato se ajustará al

Plan de prevención de riesgos de la SCMS, en coordinación con su propio departamento de prevención de riesgos.

El personal que participa en la prestación del Servicio, deberá estar vacunado contra la Hepatitis B de manera de controlar el contagio del virus en la medida en que se pueda ver expuesto.

Todas las actividades, sean estas programadas o no programadas requerirán el uso de señalética o aislación adecuada para evitar el riesgo de contaminación al público o funcionarios sobre las zonas de trabajos.

Todas las actividades de gestión, se ejecutarán de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa anual de prestación del Servicio, a fin de contribuir a la seguridad de las operaciones al interior del Establecimiento de Salud.

El personal que se encuentre en inspección deberá utilizar sus elementos de protección personal, especialmente si debe interactuar con productos plaguicidas, rodenticidas y/o vectores muertos, producto de su contacto.

#### 7.4.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al documento Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.4.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### En terreno

Al exterior del edificio, el Servicio de control de vectores se encargará de mantener limpio en todas las áreas asociadas a su gestión, como medida de prevención para evitar la instalación de vectores.

El Servicio de aseo es quien realiza actividades de limpieza y desinfección de áreas al interior del edificio, en que se ha realizado el ciclo de chequeo, y/o actividad de choque (aplicación de plaguicidas) de acuerdo a procedimientos establecidos en el Programa Anual, y forma tal que no anulen la acción plaguicida.



### En las dependencias del Servicio

El aseo de estos recintos considerará Aseo tipo I, II y III, de acuerdo a la determinación como área menos crítica, en la frecuencia establecida para estos recintos. La actividad será realizada por el Servicio de Aseo y Limpieza, cumpliendo la programación establecida.

### 7.4.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

#### De las actividades

- a) Las actividades deberán ser realizadas de acuerdo al Programa Anual de Prestación del Control Sanitario de Vectores establecido.
- b) El Servicio se acogerá a las indicaciones de la Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB, y sus actualizaciones vigentes.
- c) El Encargado del Servicio velará por la oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud.
- d) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el Encargado del Servicio de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas.
- e) El Encargado deberá identificar claramente las actividades a realizar, así como también las técnicas empleadas en los procesos. Deberá prever la prevención de riesgos asociados a la labor y uso de equipamiento de seguridad personal asociado.
- f) Deberá prever los riesgos asociados a la labor y al uso de elementos de protección personal.
- g) El Encargado del Servicio velará por correcto cierre de las actividades en el Sistema Informático de Comunicación.
- h) La Sociedad Concesionaria dispondrá mensualmente o según programación en el SIC, los certificados emitidos de acuerdo al procedimiento aplicado sea este preventivo (programado) o de choque.
- i) La eliminación de los residuos producto de la aplicación de productos plaguicidas o rodenticidas, deberá ser de acuerdo a la normativa REAS vigente.

#### De personal

- a) El personal deberá siempre estar capacitado para su función y contar con las autorizaciones correspondientes dictadas por la Autoridad Sanitaria.
- b) El personal deberá utilizar todos los elementos de seguridad y protección personal establecidos en los procedimientos del Programa Anual del Servicio.
- c) En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los

pacientes.

- d) El personal de la Sociedad Concesionaria que participe en la prestación y supervisión de este servicio, debe conocer las normas y procedimientos locales de manejo y traslado de residuos en los que puedan encontrarse vectores.
- e) El personal deberá siempre contar con su uniforme completo, limpio y bien presentado, libre joyas y excesos de maquillaje (mujeres), y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.

#### 7.4.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.4.1.4.2 dotación de personal.

#### 7.4.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Las características técnicas del Equipamiento, su vida útil y rendimientos, deberán ser detallados en el punto 4. Equipamiento, del Programa Anual del Servicio.

#### 7.4.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central del Servicio

El Servicio de Control Sanitario de Vectores, tendrá su base de trabajo en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto “2.4 Procedimientos”, del Programa Anual.

##### Almacenamiento de Plaguicidas

Los productos e insumos categorizados como peligrosos, deberán ser almacenados en la sala de elementos peligrosos del establecimiento, ubicado en el patio posterior del primer piso. El Servicio contará con una pequeña bodega de almacenamiento de uso exclusivo. En dicha bodega tendrá todos sus productos e insumos debidamente rotulados y almacenados considerando las exigencias normativas de Manejo de Sustancias Peligrosas (Decreto Supremo N°148).

##### En terreno

La realización de las actividades será en todo el Establecimiento de Salud, incluyendo exteriores, patios y parques y zonas aledañas al recinto hospitalario.

La instalación del Cerco Sanitario quedará reflejada en la planimetría descrita en el punto 9. Planos y Flujos, del Programa Anual del Servicio y estará disponible de revisar en el Sistema Informático de Comunicación a los usuarios autorizados del Establecimiento de Salud y a la Inspección Fiscal.

#### 7.4.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.4.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado a su personal en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los registros exigidos en el SIC, e informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

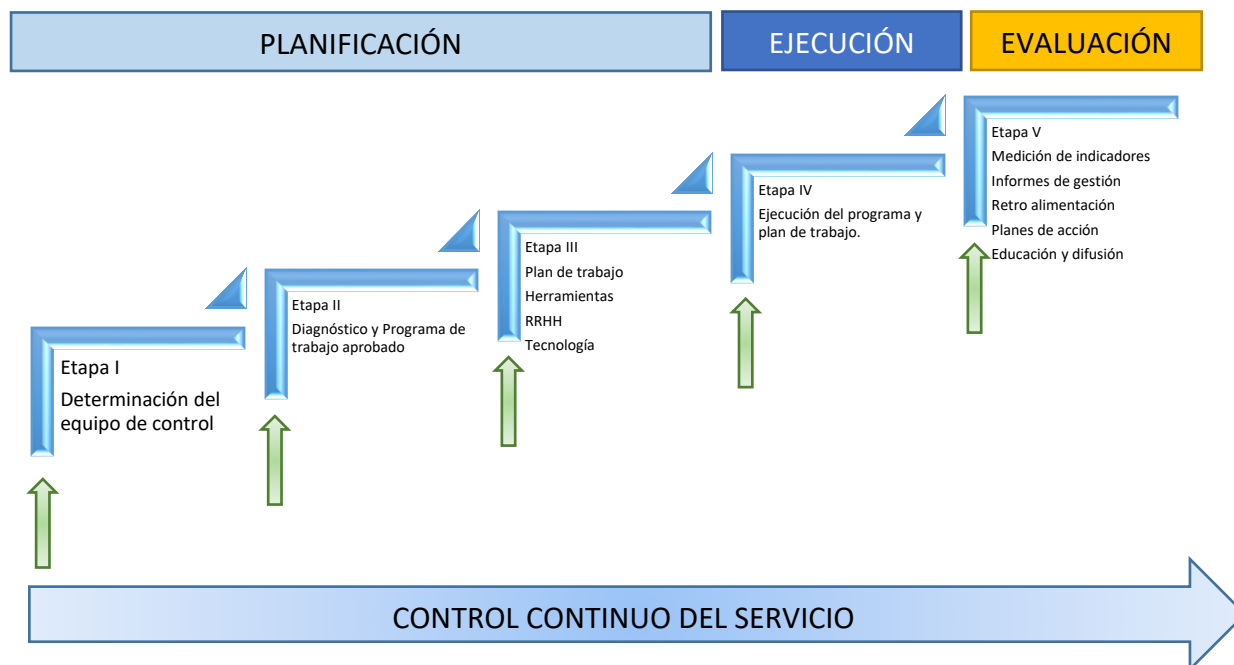
- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

##### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### Etapa 1: Diagnóstico de riesgos de plagas

- Identificar las enfermedades asociadas a las plagas
- Probabilidad de ocurrencia
- Riesgo de transmisión
- Prioridades de intervención

#### Etapa 2 y 3: Definición de las estrategias de control de vectores

#### Etapa 4: Implementación de las estrategias

- Monitoreo
- Visitas de inspección al terreno e infraestructura
- Aplicación de pesticidas y raticidas autorizados por el inspector fiscal

#### Etapa 5: Medición de indicadores

- Generación de reportes
- Planes de acción y retroalimentación
- Educación y difusión

#### 7.4.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará el sistema de mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.

Se utilizarán sistemas remotos o en terreno, verificando la correcta ejecución de las tareas asignadas.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

Se considera 2 sistemas de control:

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): el Encargado del Servicio verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades en forma aleatoria y dando prioridad según sea necesario.

Los sistemas control apuntarán a:

- ⇒ Identificar la aplicación de los procedimientos establecidos para brindar los servicios.
- ⇒ Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- ⇒ Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día.
- ⇒ Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores.
- ⇒ Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

#### 7.4.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar del servicio, la Sociedad Concesionaria implementará de manera permanente:

- ⇒ Dar cumplimiento a las frecuencias exigidas y a los procedimientos determinados, con personal que corresponde, que se encuentre capacitado, y que actúe de forma segura, para sí mismo, el medio ambiente y las demás personas.
- ⇒ Una estructura organizacional que dará soporte y dirección a los operarios del Servicio en todo momento.
- ⇒ Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- ⇒ Un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico, para la administración de la Sociedad Concesionaria.
- ⇒ Monitoreo.
- ⇒ Retro alimentación permanente a todo el personal.
- ⇒ Apropiada inducción y capacitación a todo el personal.
- ⇒ Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de las actividades comprometidas.
- ⇒ La implementación de una hoja de vida de cada equipo, insumos, accesorios la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

#### 7.4.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009, la que mantendrá vigente hasta el término de la concesión. El Servicio de Control Sanitario de Vectores aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán descritos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.4.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de tratamientos preventivos y correctivos o de choque efectuados, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Número de tratamientos reiterativos, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.

3. Número de hallazgos o detecciones de vectores por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
4. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC. (asociados al Servicio de Control Integral de Vectores).
5. Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.
6. Porcentaje de Tratamientos preventivos sobre el total de Tratamientos efectuados.
7. Tasa de Cobertura de actividades preventivas (%): Superficie tratada sobre el total de superficie del Establecimiento de Salud.

## 7.5. Gestión de Ropería

### 7.5.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la provisión del suministro de la ropa limpia necesaria para el funcionamiento del Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. Asimismo, incluye la provisión de los uniformes para el personal clínico y no clínico que labora en el Establecimiento de Salud.

Para logro de la prestación de este Servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan proveer al Establecimiento de la ropa que sea necesaria, conforme los niveles de actividad asistencial diaria efectiva que registre el Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria desarrollará el Programa Anual de Prestación del Servicio, que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.5.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Gestión de Ropería es proveer el suministro, en forma continua, de ropa limpia necesaria para la actividad del Establecimiento de Salud, con estándares de seguridad compatibles con la normativa sanitaria aplicable, así como la provisión de la vestimenta de los funcionarios del mismo.

#### 7.5.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Gestión de Ropería, es el servicio encargado de administrar y proveer todas las prendas de ropa establecidas en las Bases de Licitación de la Concesión, necesarias para el funcionamiento del Establecimiento de Salud. El servicio incluye la ropa necesaria de todos los recintos asistenciales, como ropa para hospitalización, actividad quirúrgica de pabellones,



prestaciones ambulatorias, y la ropa necesaria para residencias, entre otros definidos en el contrato de Concesión. Asimismo, incluye además la provisión de uniformes para el personal administrativo que labora en el Establecimiento de Salud, y toda ropa descrita en las Bases de Licitación

Adicionalmente deberá distribuir los paquetes de ropa quirúrgica esterilizada por el Establecimiento de Salud, a los todos los puntos de consumo requeridos por el Hospital a través del Sistema Informático de Comunicación SIC, los que se encuentran establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Para dar cumplimiento a esta misión, la Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio de Gestión de Ropería a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un Encargado del Servicio, que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.5.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

El Servicio de Ropería atenderá a actividades de orden programado o no programado, estas últimas, solicitadas a través del Sistema Informático de Comunicación por usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

El Servicio de Ropería entregará a cada servicio clínico, un stock de ropa limpia, stock de ropa quirúrgica, stock de Kit de recién nacido, entre otros, el cual se ajustará siempre a la gradualidad de apertura de camas establecida para la concesión y actividad asistencial estimada, con revisión y acuerdo entre las partes para cada servicio, anualmente. Este será su parámetro de medición y control. La cantidad y variedad de prendas quedará establecido en el Programa Anual de Prestación de servicios en el punto 4. "Equipos, materiales e insumos, del Programa Anual de Prestación del Servicio".

La Sociedad Concesionaria provisionará prendas para el Establecimiento de salud, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación atendiendo considerando el detalle de los siguientes tipos:

- ⇒ Ropa de cama paciente.
- ⇒ Ropa de camilla de traslado de pacientes
- ⇒ Ropa de cuna (cuna de procedimiento, cuna recién nacidos e incubadoras)
- ⇒ Ropa sujeta a procesos de esterilización (Incorporando al menos el 25% del peso total de los paquetes quirúrgicos en ropa desechable).
- ⇒ Ropa de Paciente.
- ⇒ Ropa de Circulación en unidades que requieran protección a los pacientes y/o al personal.
- ⇒ Ropa para Atención Ambulatoria y Urgencia.

- ⇒ Ropa para atención de Residencias (exclusivamente en las residencias que tienen cama)
- ⇒ Ropa de Sala Cuna.
- ⇒ Uniformes y toallas para funcionarios Atención abierta y cerrada.
- ⇒ Uniformes para Funcionarios Administrativos, Profesionales y Auxiliares no Clínicos.

Las características y tipos de la ropa a utilizar en cada servicio y/o unidad, se definen con precisión en el Programa Anual de Prestación de servicios en el punto 4. "Equipos, materiales e insumos, del Programa Anual de Prestación del Servicio".

El sistema de distribución de ropa funcionará siempre a través del canje de prendas sucias por prendas limpias.

Todo ejercicio de recambio será respaldado por la información detallada en el Sistema Informático de Comunicación y guías de trabajo interno, tanto para servicios programados, como para servicios no programados. En caso de falla del sistema Informático de Comunicación, se activará el plan de contingencias detallado en el Programa Anual de prestación del Servicio y en el Plan de Contingencia del SIC.

El Servicio desarrollará procesos industrializados que garanticen las condiciones higiénicas y de calidad en las prendas con la cantidad necesaria para dar cumplimiento a la actividad asistencial diaria.

El Servicio conjugará procesos de limpieza, desinfección, almacenamiento y transporte necesarios de aplicar sobre las prendas, de manera de asegurar la durabilidad de los textiles, la calidad higiénica y estética de las mismas.

Al igual que todos los Servicios de Explotación, la Gestión de Ropería, deberá registrar el cumplimiento de sus actividades en el Sistema Informático de Comunicación, los que deberán ser validados por el usuario SIC autorizado del Establecimiento de Salud (indicando su conformidad o no conformidad según corresponda).

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la Concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento.

### 7.5.1.3. Resumen Operativo

El Servicio funcionará todos los días del año de forma continua, con solicitudes de tipo programada y no programada, ajustándose a entregar el servicio a todos los recintos del hospital, de acuerdo a la frecuencia, zonificación y criticidad de las unidades clínicas a las cuales se presta servicio.

El Servicio de Ropería deberá proveer, reponer, distribuir, recolectar, lavar, desinfectar y planchar toda la ropa determinada para todos los Servicios clínicos y no clínicos específicos, tanto para hospitalización, prestaciones ambulatorias, la ropa necesaria para las residencias, toallas para funcionarios en turno, y ropa para la sala cuna, entre otros establecidos en las Bases de Licitación. Adicional a todos los procedimientos mencionados anteriormente, para la ropa sujeta a procesos de esterilización, el servicio se encargará de empacar y distribuir la ropa esterilizada por el Establecimiento de Salud.

El Servicio también se encargará de la provisión de uniformes para el personal clínico y No clínico que labora en el Establecimiento de Salud. Para los uniformes y toalla para funcionarios de la Atención Ambulatoria (abierta) y Atención Cerrada, la Sociedad Concesionaria deberá proveer, por funcionario, 2 tenidas de uniforme una vez al año y la reposición de 1 prenda del mismo si tuviese algún deterioro en el mismo periodo. La responsabilidad del lavado y planchado de los uniformes corresponderá a los funcionarios.

En coordinación con el Establecimiento, se han determinado en el Programa Anual de Prestación del Servicio, los recintos de atención ambulatoria que requieren tanto ropa de género como rollo de papel desechable para vestir camillas de atención ambulatoria por recinto. Dado que la responsabilidad de distribución de rollo de papel desechable es del Servicio de Aseo y limpieza, la información se encontrará disponible en los Programas anuales de cada Servicio (Gestión de Ropería y Aseo y Limpieza) a modo de identificar claramente, aquellos recintos de atención ambulatorias que utilizan ropa de género y/o rollo de papel desechable para sus camillas.

Es responsabilidad del personal del Establecimiento de salud, dejar la ropa en las bodegas de ropa sucia asignadas a cada unidad. No se permitirá en ningún caso, acumulación de ropa sucia fuera de los contenedores destinados para ello en dichos recintos. Diariamente y de forma programada y no programada, el personal de Ropería se encargará del retiro de la ropa sucia desde las zonas habilitadas para tal efecto (Bodega de Ropa Sucia) detalladas en el punto 2.1. Descripción del Servicio, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

El retiro de ropa sucia se efectuará asignando en el SIC un número de orden de retiro (guía de canje especificada en el Programa Anual), registrando entre otros, las cantidades de bolsas retiradas, unidades clínicas a las que pertenecen, más las observaciones según corresponda. La orden de retiro dará información de horario (tiempo) y zonificación en forma automática.

Posteriormente, y luego del conteo en la central de Ropería, con el ministro de fe del Hospital Félix Bulnes, se realizará la reposición por ropa limpia, en todas las áreas de entrega, debidamente habilitadas y definidas como Bodega de Ropa Limpia. Para efectos de registro, la entrega de ropa limpia deberá ir acompañada de la correspondiente orden de entrega en la que figurará: número de orden, servicio, unidad, cantidades entregadas distinguiendo por tipos de ropa y, dentro de cada uno de ellos, por el tipo de prenda. Para considerarse la ropa entregada, la cantidad de prendas de la orden de entrega deberá ser ingresada al SIC

establecido en el artículo 1.14 de las presentes Bases de Licitación, debidamente visada por el usuario SIC que lo recepciona, dando conformidad a la entrega o no conformidad según fuese el caso.

Un funcionario del Establecimiento, determinado por la autoridad de la Unidad o Servicio Clínico, será el encargado de corroborar cerrar la Orden de trabajo que identifica el retiro y reposición de ropa.

El personal del Servicio ejecutará el traslado de ropa, por las rutas y condiciones establecidas dentro del Establecimiento, detalladas en el 9. Planos y flujos, del Programa anual del Servicio.

El retiro de las prendas sucias será realizado de acuerdo a los tiempos de atención descritos en la Programación de actividades del Programa Anual de Prestación del Servicio y lo descrito en el punto 7.5.2.4 del presente documento.

El sistema de distribución de ropa funcionará siempre a través de recambio de prendas sucias por prendas limpias (canje), en cumplimiento de la Actividad asistencial estimada para el Año Calendario siguiente y la gradualidad de camas del año en desarrollo. Con todo, la Sociedad Concesionaria será responsable de proveer la ropa que sea necesaria conforme los niveles de actividad asistencial diaria efectiva que registre el Establecimiento de Salud.

Todas las prendas serán procesadas (lavado y su proceso completo) fuera del Establecimiento de Salud, en una planta procesadora de lavado autorizada por el Servicio de Salud (SEREMI) y el Inspector Fiscal. La empresa deberá actuar de acuerdo a la Normativa chilena que aplique, y utilizar programas ad hoc a su clasificación garantizando su sanitización durante el proceso.

El traslado hacia y desde la planta procesadora de lavado, se realizará en camiones que cumplan con la normativa vigente, los cuales realizaran viajes periódicos para cumplir con la entrega oportuna de las prendas, realizando los procedimientos de limpieza y desinfección necesario para evitar contaminación cruzada.

Todo ejercicio de recambio será respaldado por la información detallada en el Sistema Informático de Comunicación y guías de trabajo interno, tanto para recambio programado, como para solicitudes de recambio extraordinarias (o no programadas). Además, la Sociedad Concesionaria llevará en el SIC un registro de la gestión de insumos que utilice dentro del Establecimiento.

La gestión del cuidado del stock de ropa entregado a cada Servicio Clínico, conforme a los niveles de actividad asistencial estimada para el año calendario (revisión anual de aumentos o disminución de stock), será de exclusiva responsabilidad de cada Servicio Clínico y del Establecimiento de Salud. Lo anterior, sin perjuicio de otras frecuencias de revisión que se establezcan en los Programas Anuales de cada año de Explotación. Así mismo, se prèstamos entre servicios clínicos, los que en ningún caso serán responsabilidad de la Sociedad

Concesionaria.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria reponer las prendas dañadas a todo evento, (con excepción de los uniformes de los funcionarios) considerando para ello que han cumplido su vida útil y/o se encuentren en condiciones de baja especificadas en el punto 7.5.2.7. *Repuestos* de este Reglamento y desarrollados en el punto 2.1. *Descripción del Servicio* del Programa Anual de Prestación del Servicio.

En relación a los uniformes de funcionarios, la Sociedad Concesionaria deberá proveer, por funcionario, 2 tenidas de uniforme una vez al año y el canje de 1 prenda del mismo si tuviese algún deterioro en el mismo periodo.

La Sociedad Concesionaria hará un pronunciamiento escrito a la Inspección Fiscal en cuanto encontrar prendas dañadas de manera masiva y que, en su evaluación, hayan tenido eventos de arrastre inapropiados y/o recortes a priori y que fuera del evento en cuestión, se considera su vida útil vigente, lo anterior con el propósito de que el Establecimiento pueda tomar medidas efectivas de mejor control de su parte.

La Sociedad Concesionaria también se encargará de proveer prendas limpias, desinfectadas, planchadas y dobladas para armado y preparación de los paquetes de ropa sujeta a procesos de esterilización, de acuerdo a los requerimientos del Establecimiento de Salud. Los paquetes serán armados y distribuidos de acuerdo a lo establecido en el punto 2.1.3. Ropa sujeta a procesos de esterilización, el Programa Anual del Servicio, en conformidad a lo indicado por el Establecimiento de Salud.

Posterior al proceso de esterilización de las prendas y paquetes, por parte del Hospital Félix Bulnes, la Sociedad Concesionaria tendrá la responsabilidad de distribuir la ropa esterilizada desde la Central de Esterilización a todos los recintos del Hospital. Los recintos en los cuales será recepcionada la ropa esterilizada por el personal del Establecimiento, se encuentran descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria deberá llevar un registro de la entrega y deberá informar a la Inspección Fiscal del control de prendas, en base a los inventarios mensuales, en donde se detallarán los motivos de baja de las prendas.

El Servicio de Ropería no contará con Servicio de Guardarropía, por lo tanto, la administración de los uniformes del personal, una vez entregados a los mismos, es de estricta responsabilidad de los propios usuarios (funcionarios).

La cantidad de la ropa que será provista se encuentra definida en el punto 2. Descripción del Servicio y es en base a lo definido en el "Anexo complementario del Anexo B N°1 Artículo Anexo B 1.1 Gestión de Ropería, punto 2. Requerimientos de ropa" de las Bases de Licitación, al número de camas y el número de cirugías previsto, detallado en documentación oficial

entregada.

Dado que los Recursos Humanos son siempre dinámicos, será responsabilidad del Establecimiento de Salud informar oportunamente del ingreso del o los funcionarios al Establecimiento y el oportuno envío de datos (talla, estamento, servicio al que pertenece) a la Sociedad Concesionaria, para la entrega de los uniformes correspondientes, cuyos tiempos de reposición se indican en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria entregará una (1) toalla de baño para cada funcionario en turno, la que podrá solicitar en la ventanilla dispuesta en la Central de Ropería y que deberá ser devuelta en la ventanilla dispuesta para ropa sucia, después de su uso.

La Sociedad Concesionaria llevará un registro de control del uso de las toallas por parte de los funcionarios, e informará formalmente a la Inspección Fiscal, de aquellos casos en que, una vez solicitada, ésta no haya sido devuelta luego de su uso.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de niveles de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

La Sociedad Concesionaria garantiza la reposición y mantención de toda la ropa según estándares de calidad fijados por el mandante, o las que sean obligatorias en su cumplimiento, entendiendo el cumplimiento de los párrafos antes mencionados. El Servicio contará con un stock inicial, más un stock de emergencia, para mantener la continuidad del Servicio el que se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Cualquier requerimiento adicional al alcance del Servicio, el que se encuentra especificado en las Bases de licitación de la concesión, deberá ser debidamente justificado y autorizado por el Inspector Fiscal, lo que deberá considerarse como adicionales al Servicio.

#### 7.5.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el Servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. Por este motivo deberá disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Deberá cumplir a lo menos con lo siguiente:

Personal Encargado del Servicio (Encargado del Servicio): Tener cursados estudios de nivel superior en el Área de Ingeniero en Administración o Profesional afín. 5 años de experiencia laboral, 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud (De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación).

El personal adicional al encargado del servicio, deberá acreditar como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media obligatoria y al menos 6 meses de experiencia en el rubro de lavandería industrial o ropería hospitalaria.

Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en las Bases de Licitación y en coherencia con el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuara la Sociedad Concesionaria.

Todo el personal que participe en la prestación del Servicio, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B y otro programa de vacunación ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

El personal encargado de doblar y armar la ropa sujeto a procedimientos de esterilización deberá recibir entregamiento formal a este respecto de esta materia, de modo de cumplir con los requerimientos de la Dirección del Establecimiento de salud disponga para estos efectos. Las actividades quedaran descritas en el programa de capacitación correspondiente al Servicio de gestión de Ropería correspondiente.

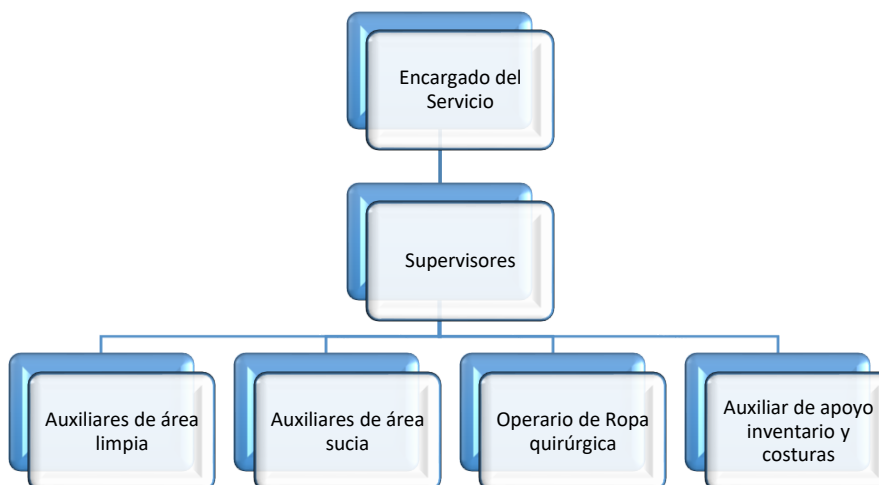
Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de al menos 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ Manejo de ropa hospitalaria.
- ⇒ Uso de químicos (diluciones, almacenamiento, recambio, eliminación)
- ⇒ Prevención de transmisión de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud
- ⇒ Prevención de accidentes con fluidos corporales de riesgo.
- ⇒ Uso de barreras protectoras.
- ⇒ Prevención de riesgos entre otros.
- ⇒

#### 7.5.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:





La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

La descripción de los cargos descritos en este organigrama, se encuentra descrita en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio, sin perjuicio de que todos los auxiliares y operarios serán podrán ser designados por turno en los cargos descritos, en un sistema de rotación que les permita manejar todas las áreas del Servicio y de esa forma cumplir un perfil polifuncional.

#### 7.5.1.4.2. Dotación de Personal

La dotación, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de prestación del Servicio.

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, página 141 del Anexo Complementario, el nivel de escolaridad, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.5.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normas complementarias vigentes, que estarán contenidas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Se señala expresamente que la jornada laboral, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Gestión de Ropería.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos a fin de otorgar el servicio de manera continua, y establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio, punto 3. “Recursos Humanos”.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.5.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1 Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas, y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de Gestión de Ropería, de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.5.1.6. Políticas del Servicio

La Gestión de Ropería, buscará brindar un servicio de calidad y excelencia en forma continua, que a su vez entregue seguridad al usuario del Establecimiento de salud, sus funcionarios y público en general. Para ello ha basado su política de prestación de servicio en los siguientes principios:

- Promover la mejora continua en el desempeño de sus actividades, consolidando la implantación de buenas prácticas de los operarios del Servicio.
- Inculcar la cultura permanente del profesionalismo y dedicación, enmarcada en la legislación vigente.

- Impulsar una cultura basada en el respeto, confianza, liderazgo y seguridad en nuestras operaciones.
- Promover el cuidado del medio ambiente.
- Promover la seguridad de sus trabajadores.
- Prevenir la contaminación y promover el uso de productos biodegradables.
- Difundir estos conceptos y compromisos entre los operarios del Servicio.
- Propender a que la gestión del servicio se haga de forma tal que contribuya permanentemente a la preservación y sostenibilidad del ambiente, con calidad, eficiencia y eficacia.
- Contribuir a incorporar en el que hacer del Funcionario del Establecimiento el modelo operacional que representa un sistema concesionado, entregando capacitación, atención, asistencia y servicios.

### 7.5.2. Definiciones Operativas

**Kit recién nacido:** Corresponde a la ropa a entregar para el recién nacido vivo al momento de nacer. Se contará con un stock inicial y además, este kit podrá ser entregado al Establecimiento de Salud, previa solicitud vía SIC y corroboración del recién nacido vivo, establecido en el registro de atención de partos diarios del Establecimiento de Salud. Se definen las siguientes prendas:

- ⇒ 1 pilucho según talla.
- ⇒ 1 gorro de termorregulación según talla.
- ⇒ 1 par de calcetines según talla.

**Ropa sujeta a procesos de esterilización:** Será responsabilidad del Concesionario, a su entero cargo y costo, la preparación de los paquetes quirúrgicos de ropa sujeta a esterilización, de acuerdo a los requerimientos del Establecimiento de Salud. Conforme lo anterior, la ropa deberá ser entregada en los paquetes que correspondan a la Central de Esterilización del Establecimiento de Salud, o bien a quien determine la Dirección de éste, a través del Inspector Fiscal. Los tipos de paquetes y su composición se detallan en el punto 2.1.3. Ropa sujeta a procesos de esterilización del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La ropa requerida debe tener una composición de, un 100% de algodón. La cantidad y dimensiones de las piezas que componen los paquetes a esterilizar varían según la complejidad de la actividad asistencial, de acuerdo a lo establecido por la Dirección del Establecimiento de Salud.

La ropa contenida en los paquetes quirúrgicos deberá ser de tipo desechable en, al menos, un 25%, medida sobre el peso total de la ropa sujeta a procesos de esterilización, para el desarrollo de cirugías y procedimientos de alta complejidad y en concordancia con las normativas vigentes, lo que será definido por la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal. La Sociedad Concesionaria podrá proponer la sustitución total o parcial de la ropa requerida por este servicio, por su equivalente desechable, con la

autorización del Inspector Fiscal.

**Paquete de ropa quirúrgica:** Para aquellos recintos asistenciales que requieran ropa estéril, la Sociedad Concesionaria a su entero cargo y costo, se limitará a la preparación de los paquetes quirúrgicos de ropa necesaria sujeta a esterilización, y trasladar según requerimiento a la Central de Esterilización o al servicio que disponga el Establecimiento de Salud, de acuerdo a las condiciones de empaque requeridas por éste. No será de responsabilidad de SCMS la esterilización de la ropa.

Posterior a la al proceso de esterilización que efectúe el Establecimiento de Salud, el Concesionario deberá distribuir desde la Central de Esterilización o el servicio que disponga el Establecimiento esta ropa hacia los recintos que lo requieran. Se deberá contar con un stock inicial en cada servicio de acuerdo a lo establecido en Programa Anual de Prestación del Servicio.

A modo meramente referencial los siguientes recintos asistenciales, establecidos en el Anexo H de las Bases de Licitación, podrán solicitar ropa sujeta a procesos de esterilización: Pabellones y Recuperación, Pabellones Urgencia, Central de Esterilización o Central de Procesamiento, Sala de Parto o Pabellón de Parto, Cirugía Mayor Ambulatoria (salas), Salas de Procedimientos Invasivos y/o de mayor complejidad y Pabellón Cirugía Menor, ello sin perjuicio de lo que solicite el Inspector Fiscal según lo dispuesto en el párrafo precedente.

#### **Niveles de capacitación**

**Nivel básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la empresa. Tiene por objeto, proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Medio o Intermedio:** se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta la personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relaciona con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de las tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

**Tiempo de Corrección:** Corresponde al período establecido en el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación, en el Reglamento de Servicio de la Obra, o en el Programa Anual, en el cual la Sociedad Concesionaria debe corregir la “No Conformidad”, una vez declarada ésta en el Sistema Informático de Comunicación (SIC).

**Residencia:** Las residencias corresponden a lugares con camas para el personal del

Establecimiento de Salud que realiza turnos. Las ubicaciones de éstas se encuentran descritas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

**Supervisión:** Es la vigilancia, dirección, intervención u observación sistemática y/o pertinente de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello. En el proceso de supervisión se recoge información y permitiendo verificar el progreso de las actividades del proyecto. La supervisión también implica informar sobre el progreso del proyecto a los superiores, ejecutores y beneficiarios del proyecto. Estos informes permiten que la información recabada se utilice en la toma de decisiones para la mejora del funcionamiento de este.

**Tiempos de corrección:** Corresponde al período establecido en el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación o en este Programa Anual, en el cual la Sociedad Concesionaria debe corregir la “No Conformidad”, una vez declarada ésta en el Sistema Informático de Comunicación (SIC).

#### Uniforme Clínico:

Tabla N° 1: Requerimientos de Uniformes según Estamento de Funcionarios del Establecimiento de Salud

ESTAMENTO	UNIFORME CLINICO					
	Blusa o camisa	Pantalón o falda	Chaleco o equivalente	Calzado o	Delantal Corto	Pechera
Profesionales Ley 19664					X	
Médicos Ley 15076	X	X			X	
Profesionales	X	X	X			
Técnicos Paramédicos	X	X	X			X
Auxiliares	X	X	X	X		

#### Uniformes para Funcionarios Administrativos, Profesionales y Auxiliares no Clínicos:

Tabla N°2: Componentes del Uniforme para Funcionarios Administrativos, Profesionales y Auxiliares no Clínicos.

ESTAMENTO	UNIFORME				
	Blusa o Camisa	Pantalón o Falda	Chaleco o equivalente	Calzado	Chaqueta
Administrativo	X	X	X		X
Profesionales No Clínico	X	X	X		
Auxiliares No Clínico	X	X	X	X	

#### Ropa de circulación en unidades que requieran protección a los pacientes y/o al personal:

Corresponde a la ropa reutilizable que deben vestir los funcionarios y visitas para el desarrollo de la actividad asistencial, de los recintos de Pabellones, Pabellones de Urgencia, Pabellones de

Cirugía Mayor Ambulatoria, Salas Parto y Pabellones de Parto establecidos en el Anexo H de las Bases de Licitación, de acuerdo a los requerimientos de la Dirección del Establecimiento de Salud.

Esta ropa deberá ser entregada y retirada por personal de la Sociedad Concesionaria en los recintos asistenciales dispuestos al efecto.

A modo referencial la ropa de circulación se compone de camisa tipo kimono y pantalón. También se requieren delantales para funcionarios y visitas que interactúen con pacientes en recintos de aislamiento, UPC u otro similar. La distribución de tallas y la materialidad deberán ser previamente aprobadas por el Inspector Fiscal, de acuerdo a la información entregada por la Dirección del Establecimiento de Salud.

La frecuencia de cambio de la ropa, para su lavado y planchado es diaria para cada funcionario, debiendo el Concesionario disponer en el recinto asistencial un stock de seguridad o emergencia.

Las características de las prendas se encuentran descritas en el Programa Anual de Prestación del Servicio punto 4.2.1.6 “Ropa de circulación para unidades en que pacientes y/o personal, requiera de protección”.

#### 7.5.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.5.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.5.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.5.2.4. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención se encuentran detallados en el Programa Anual de prestación del Servicio de Gestión de Ropería. Sin perjuicio de lo anterior, se detallan los tiempos máximos para la prestación del servicio para solicitudes no programadas.

ZONA	Tiempos Máximos de Prestación del Servicio para Solicitudes No Programadas (minutos)
Muy Crítica	30
Crítica	60
Menos Crítica	120
No Crítica	120

#### 7.5.2.5. Insumos

Los insumos se encuentran descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio de Gestión de Ropería, el que se ajustará a las exigencias de las Bases de Licitación de la Concesión.

#### 7.5.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.5.2.7. Repuestos

Dado que no es el rubro de este servicio, se considera como repuesto el proceso de reposición de la ropa establecida para el Servicio.

La reposición de toda la ropa requerida, salvo los uniformes, se debe hacer a todo evento, en base al resultado de inventarios mensuales en los que se especificarán los motivos de baja de la ropa, pudiendo ser por deterioro, desgaste y pérdidas, entre otros. Los criterios de baja de ropa, deben estar previamente definidos y especificados en el Programa Anual del servicio aprobado por el Inspector Fiscal.

No obstante lo anterior, se define como criterios de baja de ropa, al menos, los siguientes:

- a) Ropa en general: Roturas o cualquier signo de pérdida de continuidad de la tela, manchas indelebles y pérdida de color, textura y/o dimensiones de la prenda, respecto a pantón, materialidad y/o tamaño de formato original.
- b) Ropa sujeta a esterilización: A los criterios indicados para la ropa en general, se agrega la pérdida de peso de la ropa superior al 25 % del peso original.



Una vez establecida la necesidad de reposición, el recambio de la prenda deberá realizarlo la Sociedad Concesionaria en un plazo máximo de 10 días, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

La actividad de reposición de prendas que se encuentra descrita en el procedimiento, SCMS-GDR-PE-009 Reposición de Prendas del Programa Anual de Prestación del Servicio, así como en SCMS-GDR-PE-010 Entrega de uniformes.

La Sociedad Concesionaria deberá proveer, por funcionario, 2 tenidas de uniforme una vez al año y la reposición de 1 prenda si tuviese algún deterioro durante el mismo periodo. La reposición de uniforme por deterioro, será realizada siempre realizado a recepción del uniforme deteriorado.

### 7.5.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Gestión de Ropería, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el punto 2.4 Procedimientos, del Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.2.4. del presente documento.

#### 7.5.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio de Gestión de Ropería, se enmarcan en:

- ⇒ El detalle de las Bases de Licitación del presente contrato.
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - a) Resolución exenta N° 714 de 2002 MINSAL sustancias peligrosas para la salud.
  - b) Decreto Exento N° 350 de 2011 MINSAL norma técnica 124 sobre Programa de Control de Infecciones Asociada a la Atención de Salud IAAS.
  - c) Resolución exenta N° 1665 de 2001 MINSAL norma técnica sobre esterilización y desinfección de elementos clínicos.
  - d) Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB.

Las normas mencionadas anteriormente están sujetas a cambios según actualizaciones de la normativa o incorporación de otra relevante para los procedimientos de Gestión de Ropería. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria velar por que el Servicio de Gestión de Ropería se preste de acuerdo a la normativa legal vigente.

### 7.5.3.2. Programa de Trabajo y Organización

La Gestión de Ropería desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades y las especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, a la experiencia de cada año anterior de explotación.

#### 7.5.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, la Gestión de Ropería es un servicio Básico.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operativamente a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, coordina permanentemente el trabajo interno (dentro del Establecimiento) y todos los procesos con la Central de lavado del Servicio.

Para la organización de su personal interno (dentro del Establecimiento) tendrá a cargo Supervisores en terreno, que serán quienes coordinarán en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

Cada Supervisor monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento al proceso completo de retiro y entrega de prendas según le corresponda. Además, monitoreará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo la reposición de solicitudes no programadas, de acuerdo a los tiempos máximos establecidos en las bases de licitación y en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Todo el personal de Ropería, se encontrarán coordinado internamente por su Supervisor para realizar sus trabajos.

Los Auxiliares serán designados por turno en áreas específica, área limpia (ropa limpia), área sucia (conteo y retiro ropa sucia), en un sistema de rotación que les permita manejar todas las áreas del Servicio.

El personal a cargo de la ropa sujeta a procesos de esterilización, deberá entregar los paquetes

que correspondan a la Central de Esterilización del Establecimiento de Salud, o bien a quien determine la Dirección de éste, a través del Inspector Fiscal. Posterior al proceso de esterilización que efectúe el Establecimiento de Salud, el personal deberá distribuir desde la Central de Esterilización esta ropa hacia los recintos que lo requieran.

#### 7.5.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación o Plan de contingencia. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicio, Encargado del Servicio de Ropería Supervisor de turno).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia y acciones establecidas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

El plan de acción a seguir, deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de asistencia de forma urgente. El Servicio pondrá en marcha personal, que acudirán para la primera respuesta a la atención e identificar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.5.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos y materiales, se realizará en base a la política general compras de la Empresa Subcontrata en coordinación con la Sociedad Concesionaria. Esta considera, la cotización de al menos a dos proveedores con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

Los procedimientos de adquisiciones considerarán en su proceso todas las características técnicas exigidas en las bases de licitación, para efectos de cada una de las prendas establecidas como parte del Servicio de Gestión de Ropería.

Las medidas de las prendas requeridas deberán ajustarse a las correspondientes unidades que el Concesionario adquiera y reponga en virtud del Anexo I de las bases de licitación.

Los requerimientos de uniformes varían de acuerdo a las especificaciones de la Dirección del Establecimiento de Salud, estableciendo modelos, composición, materialidad, colores, texturas y distribución de tallas, las que quedarán detalladas en el Programa Anual de Prestación del Servicio y deberán ser previamente validadas por el Inspector Fiscal.

El procedimiento de adquisiciones se encontrará consignado en el punto 9.2.4. Procedimientos del Servicio de Gestión de Ropería y detallado en el Programa Anual del Servicio, en el punto 2.4.1. Procedimientos Administrativos.

#### 7.5.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos asociados para el servicio serán de provistas de la Empresas Subcontrata en coordinación con las políticas de adquisición de la Sociedad Concesionaria.

Esta considera para la compra de equipamiento, las características exigidas en las Bases de Licitación de la Concesión y serán cotizados con a lo menos dos proveedores del mercado, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos.

El criterio de reposición será en base a la vida útil del equipamiento.

#### 7.5.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.5.3.5.1 Programación y Ejecución de los Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas, según corresponda.

Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

#### **Actividades programadas**

Para las actividades programadas como entrega de uniformes, ropa de circulación, ropa de

---

residencias, sala cuna, entre otros. El Sistema Informático de Comunicación (SIC), contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto 2.2. Programación de Actividades, del Programa Anual de Prestación del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el mismo.

#### Retiro de ropa sucia y conteo de prendas en la central de ropería

El retiro programado de prendas se ajustará a los circuitos y horarios establecidos en la programación de actividades detallada en el Programa Anual de Prestación de Servicio.

El documento de orden de trabajo, que se genera a partir de esta actividad, servirá de herramienta emisora y registro de las actividades a realizar.

#### Entrega de prendas limpias a las bodegas de ropa limpia

La entrega programada de prendas se ajustará al total de prendas contabilizadas y recepcionadas por el Servicio en el retiro correspondiente. La entrega de prendas se ajustará a los circuitos y horarios establecidos en la programación de actividades detallada en el Programa Anual de Prestación del Servicio. El documento de orden de trabajo que se genera servirá de herramienta emisora y registro de las actividades a realizar.

#### Solicitud y Entrega de ropa sujeta a procesos de esterilización para paquetes quirúrgicos.

Este servicio programado se realiza todos los días a través de un requerimiento SIC, por un usuario SIC autorizado de la Unidad de Esterilización.

La solicitud de estas prendas incluirá, tipo y cantidad de paquetes requeridos por horario de solicitud. La orden de trabajo será el documento que permita identificar esta información y el documento de entrega y registro de la solicitud realizada.

La entrega a la Unidad de Esterilización, de los paquetes de ropa para ser esterilizados, será realizado bajo el procedimiento establecido y en el horario indicado en el Programa Anual de Prestación del Servicio puntos 2.4. "Procedimientos" y 2.2. "Programación de Actividades del Servicio"

La devolución de paquetes quirúrgicos deberá hacerse de acuerdo al procedimiento "SCMS-GDR-PE-019 Devolución de paquete esterilizado vencido" descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Distribución de paquetes estériles a las Unidades Clínicas

La distribución de ropa esterilizada se entrega de forma programada todos los días a las Unidades Clínicas detalladas en el punto 2.1.3.2. Distribución de ropa esterilizada, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Sin desmedro de lo anterior, siempre será posible realizar una solicitud no programada, por parte del usuario SIC de la Unidad de Esterilización, considerando para aquello, que dicha unidad, debe contar con las prendas esterilizadas para para la factibilidad de su distribución.

La solicitud de actividad incluirá, tipo y cantidad de paquetes requeridos por la Unidad Clínica. La orden de trabajo será el documento que permita identificar esta información y el documento de entrega y registro de la solicitud realizada.

#### Solicitud y entrega de Kit de recién nacido

Este servicio programado se realiza todos los días a través de un requerimiento SIC, por un usuario SIC autorizado de la Unidad de Parto y/o Neonatología.

La solicitud de estas prendas incluirá, el número de recién nacidos por día, y cantidad de paquetes requeridos. La orden de trabajo será el documento que permita identificar esta información y el documento de entrega y registro de la solicitud realizada.

La entrega de las prendas a la Unidad de Parto y Recién Nacido Inmediato (o la Unidad que designe el Hospital), será realizada bajo el procedimiento establecido y en el horario indicado en el Programa Anual de Prestación del Servicio punto 2.4. "Procedimientos" y 2.2. "Programación de Actividades".

Sin desmedro de lo anterior, siempre será posible realizar una solicitud no programada, por parte del usuario SIC autorizado.

#### Control de inventario

La Sociedad Concesionaria debe llevar un registro de los inventarios mensuales disponibles para el Establecimiento de Salud, indicando las prendas repuestas de acuerdo a los criterios preestablecidos.

Una alarma en el Sistema Informático, indicará la realización programada de los inventarios al Encargado del Servicio, y la línea operacional del Servicio en la Sociedad Concesionaria, con a lo menos 24 horas de anticipación. Se coordinará internamente la realización, en términos de asignación de las tareas, recolección de materiales e insumos y otros necesarios.

Paralelamente, un correo electrónico de aviso, figurará tanto para Inspección Fiscal, como para la Dirección del Hospital o quien designe, correspondiente del Establecimiento, recordando las actividades de control de inventario que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

#### Entrega anual de Uniformes

Actividad programada que será realizada según el procedimiento descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS se comunicará con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación con el Establecimiento de Salud.

Si bien, las actividades programadas se encuentran previamente aprobadas por la Inspección Fiscal, la realización de la o las actividades podrán sufrir una suspensión o una reprogramación en aquellos en que la Dirección del Hospital o quien designe, la solicite debido a situaciones debidamente justificadas al Inspector Fiscal.

### **Actividades no programadas**

Dentro de estas actividades como por ejemplo reposición de uniformes si correspondiera, la reposición de paquetes quirúrgicos por vencimiento, ropa de circulación, ropa de residencias, entre otros, también formarán parte de la ejecución de trabajos diarios y se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2.4. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

### **Solicitud de reposición no programada de ropa clínica**

Se plasmará a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud, quienes solicitaran el retiro de ropa sucia para recambiar por limpia.

Al momento de recibir la solicitud, personal de la gestión de Ropería, asistirá al Servicio clínico a retirar las prendas sucias, contabilizarlas y emitir el registro correspondiente.

Una vez identificada la cantidad y tipo de prendas, internamente el personal de la Gestión de Ropería, del área de ropa limpia, preparará la cantidad de ropa limpia a entregar, de acuerdo al conteo y tipo de prenda obtenido de la ropa sucia retirada del Servicio. Las prendas limpias se entregarán en los tiempos establecidos en las Bases de Licitación en incorporados en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Las prendas limpias serán entregadas en la bodega de ropa limpia del servicio clínico, de acuerdo al procedimiento establecido.

### **Ropa sujeta a procesos de esterilización**

Si bien es una actividad programada, diariamente el usuario SIC de la Unidad de Esterilización podrá solicitar nuevos paquetes para esterilizar, si así lo requiere y dada la contingencia de la tabla de pabellones.

### **Distribución de ropa estéril a los Servicios Clínicos.**

Se realiza a las Unidades Clínicas identificadas en el Programa Anual de Prestación del Servicio y SIC, y es a través de un requerimiento SIC realizado por el Usuarios SIC de la Unidad de Esterilización. La solicitud de actividad incluirá, tipo y cantidad de paquetes requeridos a distribuir, indicando la Unidad a la cual se requiere distribuir.

La orden de trabajo será el documento que permita identificar esta información y el documento de entrega y registro de la solicitud realizada.



#### Kit de recién nacido

Si bien es una actividad programada, diariamente el usuario SIC de la Unidad de Parto y Recién Nacido Inmediato (o la Unidad que designe el Hospital), podrá solicitar nuevos kits para recién nacidos, si así lo requiere y dada la contingencia de la tabla de pabellones o partos diarios.

#### Control de inventario

Si bien es una actividad programada, a conceso entre las partes, podrán ser realizados nuevos controles de inventario a modo de dar continuidad al Servicio.

#### 7.5.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Se incorporará una cultura preventiva que apunta a desarrollar un ambiente de seguridad laboral, enfocados a obtener una baja tasa accidentes fortaleciendo a través de capacitaciones y supervisión, el uso y correcto uso, de los elementos de protección personal, el correcto uso de los carros, con el objetivo entre otros, de evitar riesgos asociados al conteo y retiro de ropa.

La coordinación con el departamento de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria, contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos. Las medidas de prevención de riesgos se han coordinado con el Plan de Prevención de Riesgos de la SCMS y encuentran detalladas en el punto 3.7. Medidas de Prevención de Riesgo del Programa Anual del Servicio.

El personal que participa en la prestación del Servicio, se mantendrá vacunado contra la Hepatitis B de manera de controlar el contagio del virus por los riesgos en el retiro y conteo de las prendas.

El Servicio realizará controles bacteriológicos en forma aleatoria, a fin de comprobar las condiciones higiénicas de la ropa en las distintas fases del proceso que afecten la calidad del servicio. Adicionalmente se realizará monitoreo aleatorio y control de calidad asociados, tasa de relavado, a transferencia de color, test de pH, test de cloro residual y test de eficacia del lavado. El detalle de las mediciones quedará protocolizado en el Programa Anual.

En cuanto a la disponibilidad de ropa limpia, la Sociedad Concesionaria contará con un stock de reserva en el Establecimiento que permitirá cubrir cualquier retraso desde la planta de lavado. Así mismo cualquier inconveniente en el traslado de las prendas, podrá ser relevado por otro camión provisto por la empresa subcontrata que cumpla con las características necesarias de higiene.

### 7.5.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al documento, Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 Planes y Programas para la Prestación de Servicios Básicos y Especiales Obligatorios de las Bases de Licitación.

### 7.5.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El contenido, se detalla en el Programa de Prestación del Servicio Aseo y Limpieza, y de Gestión de Ropería.

#### Central de Ropería

La Zonificación de los recintos asociados a Ropería califica como Área Menos Crítica, por tanto, el aseo de estos lugares de trabajo e instalaciones considerará la definición del Aseo tipo II y III.

En cuanto a los tiempos y frecuencias, se respetarán los parámetros definidos en las tablas de tiempos y frecuencias de ejecución del Servicio según tipo de aseo en área menos crítica. La actividad está a cargo del Servicio de Aseo y Limpieza.

#### Bodega de ropa limpia

El aseo de estos recintos se ajustará al tipo de aseo exigido a la Unidad Clínica o Administrativa a la cual pertenece la bodega de residuos, cumpliendo el mismo tipo de aseo, frecuencia y tiempo de realización.

#### Bodega de ropa sucia

El aseo de estos recintos se ajustará al tipo de aseo exigido a la Unidad Clínica o Administrativa a la cual pertenece la bodega de residuos, cumpliendo el mismo tipo de aseo, frecuencia y tiempo de realización.

### 7.5.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

#### Del personal

- a) El personal asignado en las diferentes áreas, deberá siempre estar capacitado para su función y reconocer las actividades a realizar identificando el área sucia y área limpia según corresponda.
- b) Deberá cumplir todas las normas de prevención de IAAS en concordancia con lo descrito

- en el Programa Anual de Prestación del Servicio.
- c) Deberá realizar procedimientos operacionales según lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio
  - d) Dar cumplimiento de normas administrativas internas según lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio y en concordancia con las Bases de Licitación.
  - e) Dar cumplimiento de ejecución de procedimientos según lo descrito en PAO.
  - f) El personal deberá contar con material adecuado en cantidad suficiente, el que mantendrá en carros de transporte de manera ordenada y separada en área limpia del área sucia.
  - g) El personal deberá siempre usar sus elementos de protección personal, especialmente al momento del retiro y conteo de ropa sucia.
  - h) El personal del Servicio podrá realizar diferentes actividades dentro del mismo, pero para ello deberá tomar las medidas higiénicas correspondientes de forma tal de evitar la contaminación cruzada. Ej: Auxiliar de área sucia deberá ducharse y cambiarse ropa para pasar al área de ropa limpia.
  - i) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
  - j) El Supervisor encargado recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos programados y no programados con su personal.
  - k) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el Supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
  - l) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.

De las actividades del servicio de Gestión de Ropería en el Establecimiento de Salud

- a) Las actividades deberán realizarse de acuerdo al Programa Anual de Prestación de Servicio establecido.
- b) Oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud.
- c) El retiro de ropa será siempre y exclusivamente desde la bodega de ropa sucia determinados en el punto 2.1.5. Salas de almacenamiento de ropa sucia y limpia, del Programa Anual de Prestación del Servicio.
- d) La reposición de prendas será realizará siempre en los lugares asignados para aquello (bodega de ropa limpia o bodega de insumos en el caso de paquetes quirúrgicos esterilizados).

- e) Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad y realizado por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.
- f) Todas las actividades sujetas a registro, deben ser consignadas en el Sistema Informático de Comunicación.
- g) La entrega de toalla estará siempre sujeta a la devolución de la anteriormente solicitada, es decir, a aquellos funcionarios que no hayan hecho devolución de la toalla después de su uso, no podrán solicitar otra, sino hasta haber devuelta la correspondiente al turno, en que fue solicitada.
- h) La reposición de uniforme por deterioro, será realizada siempre realizado a recepción del uniforme deteriorado.
- i) El depósito de las prendas sucias en las áreas destinadas para aquello (bodega de ropa sucia) es de exclusiva responsabilidad del personal clínico del Establecimiento de Salud (a excepción de las prendas sucias de las residencias cuyo rol recae en servicio de seo y limpieza de la Sociedad Concesionaria). De existir de manera casual y/o frecuente, prendas de ropas sucias almacenadas en otras áreas (áreas sucias de enfermería, pasillos, unidades de enfermería, cuartos de aseo, de residuos u otras), fuera de las establecidas para dicho almacenamiento, la Sociedad Concesionaria realizará informes descriptivos de dichas situaciones al Inspector Fiscal de manera de que dichas situaciones sean mejoradas por parte de los usuarios del Establecimiento de Salud, en la medida que comprobadamente se identifique su fuera del alcance del Servicio.
- j) Será responsabilidad compartida entre la Sociedad Concesionaria y el Establecimiento de Salud, dar fe de la contabilización de las prendas al momento recepcionar en el área sucia de la central de Ropería, de manera de conciliar el número final de prendas a reponer a cada servicio clínico o no clínico, tal como se describe en el Programa anual de Prestación del Servicio.
- k) Para aquellos recintos asistenciales que requieran ropa estéril, la Sociedad Concesionaria proveerá la ropa limpia empaquetada y armada según especificaciones del Hospital Félix Bulnes, necesaria a la Central de Esterilización o al servicio externo que disponga el Establecimiento de Salud. La ropa contenida en los paquetes quirúrgicos deberá ser de tipo desechable en al menos, un 25%, medida sobre el peso total de la ropa sujeta a procesos de esterilización.
  - a) No será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, la esterilización de la ropa.
  - b) La entrega de ropa esterilizada (paquetes) por parte del Operario del Servicio, al Servicio o Unidad clínica del Establecimiento, deberá ser siempre recepcionadas formalmente, ya sea por el Sistema SIC o por un documento escrito y firmado que después sea revisable en el SIC. Y en los recintos establecidos para aquello, los que se encuentran descritos en Programa Anual de Prestación del Servicio punto 2.1.3.2. "Distribución de ropa esterilizada".
  - c) Una vez recepcionada la ropa esterilizada (paquetes) por el Establecimiento de Salud, será responsabilidad del mismo, realizar las actividades de almacenamiento y correcta preservación de la ropa esterilizada en los Servicios o Unidades Clínicas en las que se

entregan.

- d) La verificación del correcto preparado y armado de los paquetes de ropa para proceso esterilización, la efectuarán el usuario final. Si se detectan deficiencias en la conformación del paquete, tales como: calidad de la ropa, presencia de elementos extraños u otros, que inhabilite el uso de la ropa contenida en el paquete y que sean exclusivamente relacionados al proceso responsabilidad de la SCMS se rechazará el paquete completo o la prenda, dependiendo el tipo que sea, registrando en el SIC esta anomalía.
- e) Cualquier falla del proceso de esterilización presente en los paquetes quirúrgicos esterilizados, no es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
- f) Cualquier requerimiento adicional al alcance del Servicio, el que se encuentra especificado en las Bases de licitación de la concesión, deberá ser debidamente justificado y autorizado por el Inspector Fiscal, lo que deberá considerarse como adicionales al Servicio.
- g) La entrega de ropa para las residencias es exclusivamente para los recintos antes mencionados que tengan cama, se excluye: sillones, futones o bergeres de descanso.
- h) El porcentaje de prendas rechazadas, no deberá ser superior al 2% respecto del peso total de la entrega por recinto, medido en periodos semanales.
- i) Cada prenda tendrá una ficha técnica descrita en el Programa Anual del Servicio. En dicha ficha se indicará la vida útil estimada para cada prenda en descripción en el documento.

#### De las actividades de transporte

- a) Se deberá prever la correcta utilización de los carros de transporte, asegurándose que estén debidamente higienizados.
- b) El transporte de la ropa se hará a través de vehículos siempre deberá ser en compartimentos debidamente separados y señalizados, de manera que evitar la contaminación cruzada, en todo el proceso.
- c) A cada vehículo se le realizarán un proceso de limpieza y desinfección al llegar a la planta de procesado. Se deberá mantener registro de proceso de limpieza y desinfección con fecha, tipo de desinfectante usado y hora, vehículo.
- d) Los carros de transporte deberán siempre disponerse sin obstaculizar los pasillos, puertas o ingreso a áreas.

#### De las actividades en la Planta de lavado

- a) El tratamiento de la ropa en la planta se realizará de manera tal de evitar la contaminación cruzada, de forma que la ropa limpia y la sucia nunca se crucen en sus procesos y se encuentren separadas en todo momento. Se deberá establecer una "barrera sanitaria", de tal forma que los circuitos recorridos por la ropa sucia y limpia sean totalmente diferentes y nunca se crucen.
- b) Se entregará la ropa en la cantidad y calidad acordada y de acuerdo a las especificaciones descritas.
- c) Se utilizará un sistema de prelavado lo que garantizará la retirada de todo resto de

materia orgánico que pueda haber en la ropa.

- d) Se deberá mantener en todo momento las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante a emplear en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios de oxidantes), forma de planchado y doblado, higiene en el transporte, etc.
- e) El planchado y empaquetado, deberá ser realizado de acuerdo a lo establecido en el punto 2.4. Procedimientos, del Programa anual del Servicio.

#### 7.5.3.9. Dotación de Personal

Se encuentra definido en el punto 7.5.1.4.2

#### 7.5.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remitirse al Programa Anual de Prestación del Servicio, Gestión de Ropería punto 4 “Equipos, materiales e insumos”.

#### 7.5.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Ropería

El Servicio de Gestión de Ropería, tendrá su base de trabajo en la Central de Ropería ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2.4. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

##### Bodegas de ropa sucia

El Servicio de gestión de Ropería, transitará por los circuitos (flujos) establecidos en el punto 9. Planos y Flujos, descrito en el Programa Anual, retirando la ropa sucia en cada bodega de ropa sucia establecida en cada Unidad Clínica. Los recintos quedaran descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

##### Bodegas de ropa limpia

El Servicio de gestión de Ropería, transitará por los circuitos (Flujos) establecidos en el punto 9. Planos y Flujos, del Programa Anual, entregando la ropa limpia en las bodegas de ropa limpia acordadas con el Establecimiento de Salud.

Las bodegas existentes en cada Unidad Clínica se encuentran detalladas en el Programa Anual de prestación del Servicio.

##### Puntos de entrega de ropa Esterilizada por el Establecimiento de Salud

El Servicio de gestión de Ropería, transitará por los circuitos (Flujos) establecidos en el punto 9. Planos y Flujos, del Programa Anual, entregando la ropa esterilizada por el Establecimiento de Salud. La entrega será realizada en los recintos descritos en el Programa Anual de

Prestación del Servicio.

#### 7.5.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.5.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado a su personal en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador.
- ⇒ Coordinación entre los Supervisores de turno para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Planificación y distribución del personal según programa de trabajo.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Obtención de firma de la documentación de entrega de las prendas, tales como órdenes de trabajo o guías de despacho.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Coordinar y verificar el cumplimiento de los distintos llamados de emergencia propios del servicio.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo, para ir prestando atención a requerimientos tanto del personal, como la retroalimentación de la realización de las solicitudes y requerimientos de los usuarios SIC.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno,



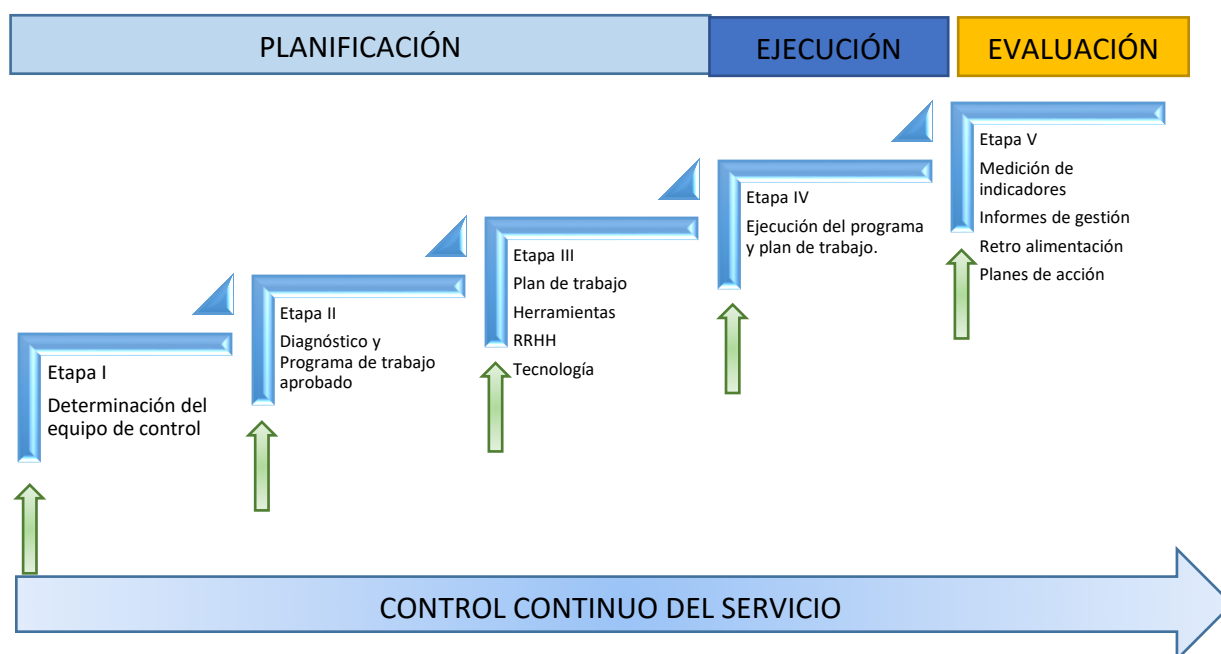
comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio.

En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### 7.5.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará el sistema de mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

### Se considera 2 sistemas de control

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): el Encargado del Servicio verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades en forma aleatoria y dando prioridad según sea necesario, la que privilegiará la no interrupción del funcionamiento de los servicios clínicos.

### Los sistemas control de la entrega en la entrega del servicio apuntarán a:

- ⇒ Identificar la aplicación de los procedimientos establecidos para brindar los servicios.
- ⇒ Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- ⇒ Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día.
- ⇒ Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores.
- ⇒ Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

### 7.2.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del Servicio de Gestión de Ropería, la Sociedad

Concesionaria implementará de manera permanente:

#### Del personal y sus actividades

- ⇒ Una estructura organizacional que dará soporte y dirección a los operarios del Servicio en todo momento.
- ⇒ Un programa de actividades, claramente definido y autorizado en que detalle los procedimientos de forma que aseguren que la distribución de ropa limpia y retiro de ropa sucia, ropa para esterilizar y la esterilizada dentro del Establecimiento impidan la contaminación cruzada.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- ⇒ Un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico, para la administración de la Sociedad Concesionaria.
- ⇒ Monitoreo.
- ⇒ Retro alimentación permanente a todo el personal.
- ⇒ Apropiaada inducción y capacitación a todo el personal.

#### De las prendas

- ⇒ Un sistema de control de calidad de las prendas. Corresponde a un Sistema de aseguramiento de separación de las funciones de distribución de ropa limpia y retiro de ropa sucia, de modo de impedir la contaminación cruzada, que considera los siguientes aspectos:
- ⇒ Calidad de lavado: ausencia de manchas, color de las prendas de acuerdo al original, blanco sin incrustaciones o aureolas por acción incorrecta de químicos o por mal enjuague, entre otros.
- ⇒ Sanitizado: Debe ser controlado principalmente por la temperatura del lavado (sobre 65°C) y eventualmente por la aplicación de algún insumo o por otro tipo de controles, autorizados por el Establecimiento de Salud.
- ⇒ Doblado: Obedecerá a estándar aprobado por el Inspector Fiscal en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Este doblado se realizará en función del tipo de prenda y su uso.
- ⇒ Planchado: Obedecerá a estándar aprobado por el Inspector Fiscal en el Programa Anual de Prestación del Servicio.
- ⇒ La textura de las prendas deberá ser cercana a la tela original, para lo cual la Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal muestras de cada tipo de ropa que se disponga. El nivel de desgaste quedará establecido en el Programa anual del Servicio.
- ⇒ El logo del Establecimiento de Salud en cada prenda que corresponda, deberá ser autorizado por Inspector Fiscal, de acuerdo a las especificaciones técnicas que el haya entregado inicialmente.

#### 7.5.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de

calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Ropería aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda. Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.5.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de prendas de ropa y kilos distribuidas por recinto, según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Número de prendas de ropa y kilos retiradas por recinto, según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
3. Total, de requerimientos programados y no programados, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
4. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
5. Número de prendas rechazadas por usuario SIC.
6. Numero de prendas dadas de baja.
7. Tasa de requerimientos no programados sobre el total de requerimientos programados (%).
8. Tasa de rechazos (%): Número de prendas rechazadas sobre total de prendas distribuidas.
9. Tasa de prendas dadas de baja (Número de prendas) sobre total de prendas por servicio clínico.

#### 7.6. Alimentación para pacientes y funcionarios

##### 7.6.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la elaboración y distribución de raciones alimenticias para los pacientes, funcionarios y educando de la Sala Cuna del Establecimiento de Salud. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria realizará una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento las condiciones nutricionales, higiénicas y de calidad establecidas.

La Sociedad Concesionaria año a año desarrollará el Programa Anual de Prestación del Servicio, que contiene las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.6.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios es elaborar y distribuir raciones alimenticias a pacientes, funcionarios del Establecimiento de Salud y educandos de la Sala Cuna, de acuerdo a lo solicitado por la Dirección del mismo y a los estándares técnicos y sanitarios de las normativas chilenas.

#### 7.6.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Alimentación de la Sociedad Concesionaria, tendrá como misión dar respuesta a la necesidad de alimentación de los usuarios sean pacientes hospitalizados o ambulatorios específicos, funcionarios y educandos del Establecimiento de Salud. Lo anterior en óptimas condiciones higiénicas, de forma oportuna y dentro de los estándares establecidos en las normativas chilenas vigentes y las Bases de Licitación de la Concesión.

El Servicio funcionará realizando actividades de elaboración y distribución de raciones de orden programado o no programado, solicitadas a través del Sistema Informático de Comunicación por usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio Alimentación de Pacientes y Funcionarios a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) del Anexo Complementario de las Bases de Licitación o normativa vigente, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.6.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna, monitorizadas por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo a las Bases de Licitación, las funciones de nutrición clínica, esto es, la evaluación la evaluación nutricional de pacientes, la indicación dietoterapéutica y el control de ingesta y otras propias de la atención clínica, no serán parte de las actividades del Servicio de Alimentación de Pacientes y funcionarios de la Concesión, sino será de responsabilidad del Establecimiento de Salud.

El Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios que prestará la Sociedad Concesionaria, deberá garantizar la elaboración para distribución y entrega oportuna de la alimentación, de acuerdo a lo tiempos establecidos para la distribución de alimentación de pacientes y educandos, y con las características dietoterapéuticas exigidas, más la alimentación para funcionarios de acuerdo a la cantidad expresada en las Bases de Licitación y los sistemas de turno, indicados en las mismas. Para ello contará con una Central de

Alimentación propia, y un casino, especialmente diseñados de acuerdo a la normativa chilena y con la capacidad de producción y atención, solicitada en las Bases de Licitación de la Concesión.

No será de responsabilidad del Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios, de la Sociedad Concesionaria, el procedimiento de asistencia personal a los pacientes y educandos en el sentido de dispensarle alimentos en forma directa, tarea que estará a cargo de los funcionarios del Establecimiento de Salud.

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios deberá registrar el cumplimiento de las actividades programadas y no programadas, en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios deberá garantizar el cumplimiento de los estándares detallados en las Bases de licitación, considerando entre otros, la inocuidad de los alimentos estableciendo control y prevención de la contaminación con microorganismos, tóxicos u objetos extraños, tipos de alimentos y parámetros nutricionales.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo, con la expectativa de certificarse luego de dos años de operación y de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

La Sociedad Concesionaria registrará en el SIC, los desayunos, almuerzos, once, cenas y colaciones entregados a los pacientes, funcionarios y educandos de la Sala Cuna, los que estarán disponibles en a través de reportes del Sistema Informático de Comunicación, a la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal respecto de al día siguiente de la entrega de los servicios.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento.

#### 7.6.1.3. Resumen Operativo

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, operará todos los días del año. Las actividades propias del Servicio se realizarán en base un sistema centralizado de producción, el que permitirá única distribución desde la Central de Alimentación tanto al casino de funcionarios, la mesa de alimentación del lactante de la Sala Cuna, como a los pacientes hospitalizados, cafetería y pacientes ambulatorios específicos.

El Servicio operará las 24 horas del día para dar cumplimiento a la entrega de alimentación en los horarios y sistemas de turno establecidos. La gestión diaria de la producción y distribución de alimentación a pacientes y educandos, considera los cuatro tiempos de comida: "Desayuno, almuerzo, onces y cena" pudiendo incluir 2 colaciones en caso de que la indicación médica lo requiera. Para los pacientes hospitalizados en el Hospital de Día Psiquiátrico, considera una ración de tres tiempos de comida: desayuno, almuerzo y onces. Para el casino de funcionarios se considera: Desayuno, almuerzo y cena. (almuerzo con sistema de tres turnos y otros si se requiere).

Los horarios pueden ser modificados total o parcialmente, previa comunicación del Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria, con una antelación no menor a 30 días, para permitir las readecuaciones horarias y de procesos que estas modificaciones produzcan.

Con el objeto de atender para diferentes solicitudes que requiera la Dirección del Establecimiento de Salud, tales como alimentación acompañante pensionado, colaciones especiales médicas, colaciones frías, desayunos y/o almuerzos institucionales para eventos especiales, la Sociedad Concesionaria entregará semestralmente al Inspector Fiscal, un listado con los precios de venta de cada uno de estos productos. Para el caso de los almuerzos institucionales, con al menos tres alternativas y señalar el precio individual de cada componente del menú.

Con todo, los precios de venta que la Sociedad Concesionaria perciba por estos productos no podrán superar las tarifas de mercado en un 10%. Para estos efectos, se entenderá por "tarifas de mercado" aquellas que se oferten por servicios similares en la comuna del Establecimiento de Salud, por servicios de alimentación similares, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

El Servicio de Alimentación de pacientes y Funcionarios, entregará colaciones bajo requerimiento SIC, para pacientes de modalidad ambulatoria que permanezcan en forma prolongada en unidades de atención ambulatoria tales como, Cirugía Mayor Ambulatoria, Hemodiálisis, Hospitalización de Día Médico Quirúrgico, Unidad de Quimioterapia, Casa del Donante, entre otros, según lo indique el Inspector Fiscal.

Dentro del personal que se dotará al Servicio de Alimentación de pacientes y Funcionarios, contará con profesionales Nutricionistas con experiencia acreditada en Centrales de Alimentación que desarrollarán la producción diaria en conjunto con el equipo de trabajo. El personal será dirigido por el Encargado del Servicio exigido en las Bases de Licitación de la Concesión.

El personal de bodega, de elaboración, de distribución y de aseo, cumplirá con los perfiles establecidos en la normativa chilena y realizarán las actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2.5. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.



El Servicio de Alimentación de pacientes y Funcionarios elaborará preparaciones alimenticias con productos e insumos de calidad acreditable, cuyo origen sea de proveedores que cumplan con la normativa del Reglamento Sanitario de los Alimentos y que acrediten Autorización Sanitaria.

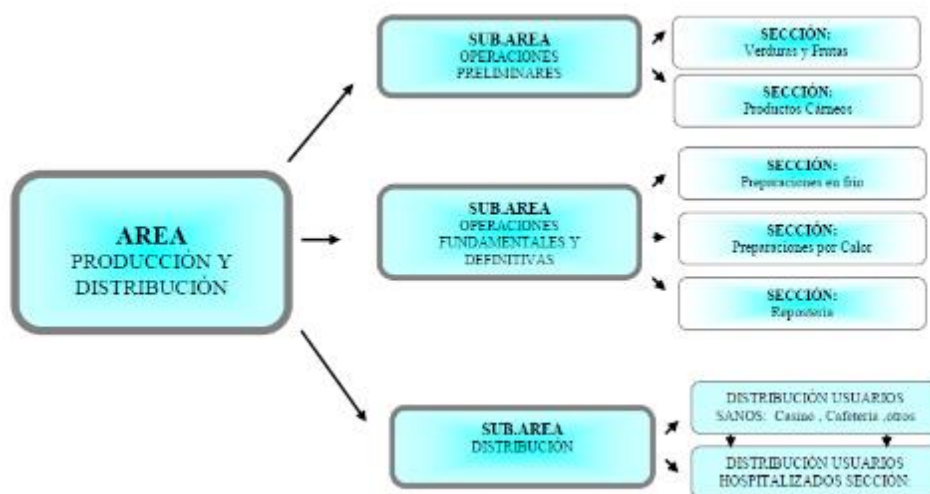
El proceso productivo será realizado en la Unidad Central de producción (central de alimentación), en la disposición de las siguientes áreas:



\*Fuente: Norma Técnica de Servicios de Alimentación 2005 MINSAL, página 16.

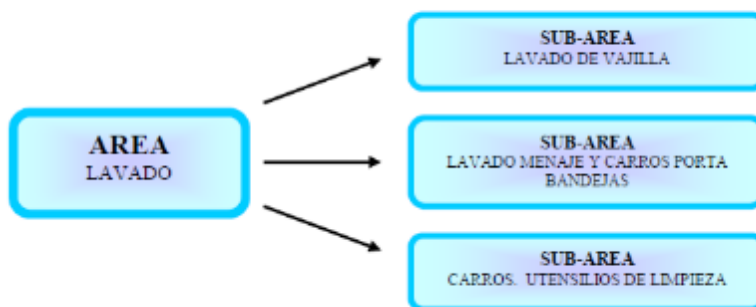


\*Fuente: Norma Técnica de Servicios de Alimentación 2005 MINSAL, página 17.



\*Fuente: Norma Técnica de Servicios de Alimentación 2005 MINSAL, pagina 20.

#### AREA DE LAVADO



\*Fuente: Norma Técnica de Servicios de Alimentación 2005 MINSAL, pagina 23.

La programación de las minutas y las preparaciones elaboradas deberán cubrir las necesidades nutricionales de los usuarios de acuerdo a las Recomendaciones Nutricionales de la FAO (Food and Agriculture Organization), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las recomendaciones de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) según cada grupo etario.

Se identifican los siguientes grupos etarios para el desarrollo de Programación de las Minutas:

Pacientes	Funcionarios	Sala Cuna
Lactante Menor y Mayor	Adulto y Adulto Mayor	Lactante Menor
Preescolar y Escolar		Lactante Mayor
Adulto y Adulto mayor		

La programación de las minutas será de 21 días que rotarán cada seis meses (otoño – invierno y primavera – verano), cuentan con una estructura de platos específica, descrita en el punto

## 2.1 Descripción del Servicio del Programa Anual.

La producción y distribución de alimentación para pacientes y sala cuna se realizará en base a las exigencias de regímenes especificados en las Bases de Licitación, cumpliendo con las características de las minutas y las medidas higiénicas y de control de procesos establecidos en la normativa chilena.

Para la alimentación de pacientes, el personal clínico que determine el Establecimiento de Salud (Nutricionista Clínico en este caso), informará a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC), el régimen por paciente asociando los tiempos de comida que a éste le correspondan. Esta información permitirá tener el consolidado de producción que servirá también para el proceso de distribución de las raciones en cada tiempo de comida. El procedimiento de dicha actividad, se encuentra descrito en el punto 2. Planificación, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

De la Ración Alimentaria. Considerando que la alimentación es parte de la indicación clínica del tratamiento de los pacientes, por lo cual la dietoterapia estará de acuerdo a la patología y requerimientos nutricionales, el Concesionario deberá incluir las modificaciones que indique el médico en relación a consistencia, digestibilidad, selección de nutrientes y aspectos organolépticos, los que originarán los regímenes especiales y deberán ser elaborados en forma separada, con las restricciones correspondientes.

La producción y entrega de alimentación a funcionarios, será programada y de acuerdo al número de funcionarios indicados en las Bases de Licitación de la concesión, este indica todos los funcionarios que están autorizados a utilizar el servicio. Todo lo anterior será registrado a través de un sistema identificación biométrico de registro diario de todos los funcionarios que están autorizados a utilizar el servicio, alimentado por la información actualizada entregada por el Establecimiento de Salud.

La información de todos los funcionarios que están autorizados a utilizar el servicio, tanto en horario hábil como en turno, será suministrada mensualmente por la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal, la que deberá ser entregada a más tardar cinco días antes de que comience el mes respectivo. En caso de ser necesario la Dirección del Establecimiento de Salud podrá informar las altas y bajas en la dotación de funcionarios con, al menos, 48 horas de anticipación.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria deberá estar en condiciones de responder a una demanda potencial de 350 almuerzos para funcionarios en horario hábil, quienes pagarán por dicho servicio en forma directa al momento del consumo.

Excepcionalmente, previa autorización del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria deberá proporcionar una colación equivalente nutricionalmente a un almuerzo o cena a aquellos funcionarios que por motivos fundados no puedan hacer uso del Casino en los horarios

establecidos.

La cantidad de colaciones solicitada será notificada por el usuario SIC autorizado (Nutricionista clínico en este caso), cada día en los horarios y procedimientos establecidos en el punto 2.2.2.6.4. Colación de Reemplazo (funcionarios), del Programa Anual, la cual no podrá superar el 5% de las raciones de funcionarios diarias. Los horarios de solicitud se encuentran descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Para la alimentación de Educandos de la Sala Cuna, el personal que determine el Establecimiento de Salud en este caso Nutricionista, informará a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC), el tipo de alimentación por niño (lactante menor, lactante mayor) asociando los tiempos de comida que a éstos les correspondan.

Esta información permitirá tener el consolidado de producción que servirá también para el proceso de distribución de las raciones en cada tiempo de comida. El procedimiento de dicha actividad, se encuentra descrito en el punto 2. Planificación, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria deberá planificar y disponer de minutas especiales para pacientes, funcionarios y educandos de la Sala Cuna en Fiestas Patrias, Navidad, Año Nuevo y en otras 2 fechas del año que deberán ser acordadas con la Dirección del Establecimiento de Salud y el Inspector Fiscal, las que se encuentran detalladas en el punto 2.2.2.7. Minutas especiales, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria ha contemplado un programa de capacitación que se ajuste a las exigencias de las Bases de licitación. De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, dicho plan se encuentra descrito en el punto 3.9. Programa de Capacitación interno, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria deberá otorgar las facilidades para la supervisión del servicio por parte del Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud o quien este determine, el que estará facultado para inspeccionar diariamente todos los lugares físicos de la Central de Alimentación, así como el casino de personal, reposteros y sus bodegas de almacenamiento, considerando siempre en ese ejercicio, realizar las actividades, en presencia de un delegado de la Sociedad Concesionaria que se encontrará disponible.

La Sociedad Concesionaria tendrá disponible el mecanismo alternativo de emergencia para proveer el Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios que fue aprobado por el Inspector Fiscal 120 días antes de la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisoria. Este mecanismo deberá ser capaz de proveer la misma cantidad de raciones diarias mientras dure la causa que originó su activación, al menos, por un período de 10 días corridos. Este mecanismo quedará descrito en el punto 8. Plan de Contingencia, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios. Lo anterior de acuerdo a

lo exigido en el punto 4. Sistema de respaldo, del Servicio de alimentación de pacientes y funcionarios del anexo complementario de las bases de licitación (página 166).

El procedimiento para la actualización del Sistema de Respaldo de la alimentación, cuando corresponda, quedará detallado en el punto 8.8. del Programa Anual de Prestación del Servicio para su ejecución o corrección.

#### 7.6.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal Encargado del servicio: Profesional Nutricionista con 5 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación y de acuerdo a la normativa vigente.

Todo el personal adicional al encargado del servicio, deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media completa. Adicionalmente, deberá acreditar, al menos, 6 meses de experiencia en el rubro de alimentación industrial y 3 meses en el área de la salud, con excepción del personal técnico manipulador de alimentos quienes deberán contar con 12 meses de experiencia en el rubro de alimentación industrial y 6 meses en el área de la salud, ajustado a la normativa vigente.

Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación y de acuerdo al punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

El Programa de Salud del Personal deberá incluir los exámenes de salud al ingreso y posteriormente someterse, una vez al año, a un examen de salud completo. El examen de salud deberá también certificar que la persona no es portadora de enfermedades que puedan contagiarse a través de los alimentos tales como: fiebre tifoidea, hepatitis, Staphylococcus Aureus, ni enfermedades de la piel en forma activa. Se deberán considerar, a lo menos, los siguientes exámenes:

- ⇒ VDRL (Venereal Disease Research Laboratory)
- ⇒ Radiografía de tórax, coprocultivo
- ⇒ Parasitológico seriado
- ⇒ Cultivo lecho ungüeoal
- ⇒ Cultivo nasofaríngeo.

El procedimiento de incorporación y seguimiento se encuentra detallado en el punto 3.8 Actividades preventivas, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación, y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

El personal nuevo que se incorpora, debe cumplir con la orientación al servicio (inducción) en lo referente a la realización de los procedimientos de alimentación y rutinas del servicio donde se desempeñará, lo que se encuentra descrito en el plan de capacitación, específicamente, en la Inducción, descrita en el punto 3.9. Programa de Capacitación del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ Composición, manipulación, producción de alimentos
- ⇒ Servicio al cliente
- ⇒ Infecciones Asociadas a la Atención de Salud
- ⇒ Evacuación en emergencias
- ⇒ Alerta en emergencias clínicas
- ⇒ Entre otros, los cuales quedarán descritos en el Programa Anual de Prestación de Servicios

Asimismo, la Sociedad Concesionaria deberá actualizar anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación anteriormente señalada a todo el personal que lo requiera, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. La capacitación debe impartirse por profesionales de la salud con experiencia en este servicio en establecimientos de salud.

La Sociedad Concesionaria será responsable de que el personal que manipule alimentos cumpla las condiciones higiénicas laborales específicas. Así mismo deberá cumplir con las normas respecto de la prevención y control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud.

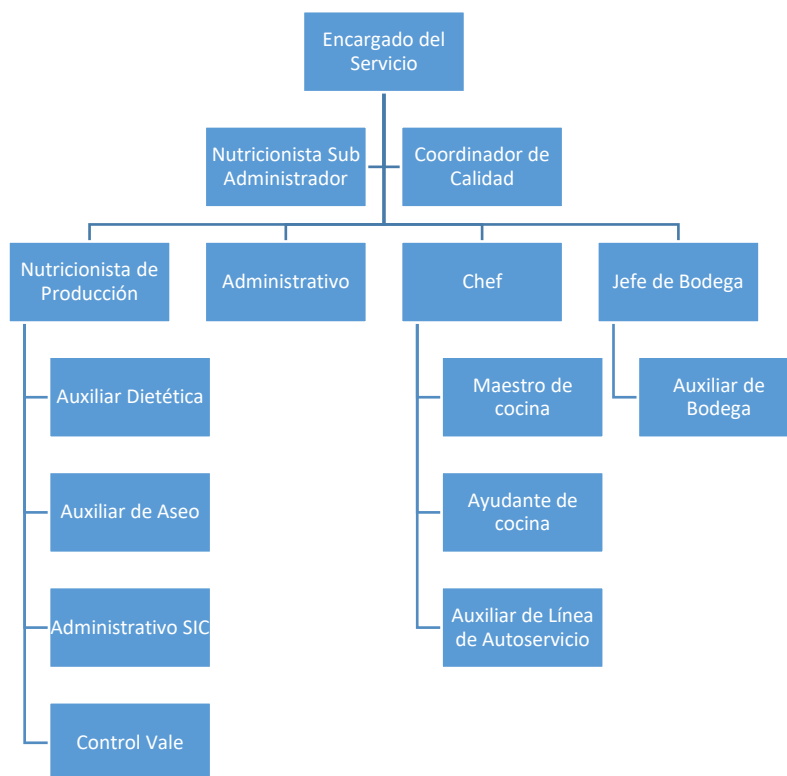
El Programa de Supervisión e informe de resultados, se encontrará descrito en el punto 3.4. del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los uniformes del personal que participe en la ejecución de los servicios deberán ser diferentes a cualesquiera de los usados por los funcionarios del Establecimiento de Salud

particularmente en ámbito del color, los cuales deberán estar siempre limpios, sin roturas, sin desteñido de sus colores, sin manchas, resguardando en todo momento su imagen y la del Establecimiento de Salud.

#### 7.6.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle del número, funciones y responsabilidades del personal, se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.6.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, página 171 del Anexo Complementario, el nivel de escolaridad, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.



#### 7.6.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Se señala expresamente que la jornada laboral, distribución y coordinación de personal del servicio será reflejada en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

Los horarios de almuerzo, cena o colación de los operarios del Servicio, serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas para el Servicio de alimentación, considerado Menos Crítico de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.6.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1. Actividades No Contempladas en los Planes y/o en los Programa, y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de las Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

### **Servicios extraordinarios alimentación Pacientes**

- a) El costo de este servicio como un adicional, se incluye dentro de la siguiente referencia de las Bases de Licitación. “En el evento que el número diario de Días Cama Ocupados sea mayor a un 110% de la capacidad límite establecida para el Establecimientos de Salud en el Anexo Complementario, el Servicio de Salud pagará a la Sociedad Concesionaria, por concepto de sobredemanda de camas, el monto en UTM establecido en el Anexo Complementario, por día en que se incurra en dicha situación”.

El pago por este concepto se realizará el año siguiente en que se incurrió en dicha situación.

Esto se refleja en la siguiente expresión:

$$CSD_{iv} = MDU_i \times \sum_{t=1}^{total\ días\ año} Máximo\{DCO_{iv-1} - 110\% \times CL_i; 0\}$$

En que:

i	Establecimiento de Salud	MDU <sub>i</sub>	CL <sub>i</sub>
1	Hospital Félix Bulnes	0,3	523

### **Servicios extraordinarios alimentación Funcionarios**

- a) De acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación, el servicio considera la entrega del 100% de los servicios de alimentación en el casino, de acuerdo a la siguiente distribución de servicios diarios:

- ⇒ 32 desayunos de lunes a domingo.
- ⇒ 690 almuerzos en día hábil y 146 en día no hábil.
- ⇒ 250 funcionarios en cena durante los días hábiles y 205 en día no hábil.

- b) De acuerdo a esto, y de existir entregas de servicios superiores a este valor, la Sociedad Concesionaria aplicará el cobro correspondiente al Establecimiento de Salud, detallado en el Anexo Complementario que especifica lo siguiente:

Servicio Casino	Valor neto en UF
Once o desayuno	0,051
Almuerzo o Cena	0,100
Colación	0,072

- c) Los sobreconsumos serán informados al Inspector Fiscal al cierre de mes, previa revisión entre las partes y los valores al valor de la UF al cierre de cada mes.
- d) Estos sobreconsumos serán facturados por la Sociedad Concesionaria y serán cancelados por el Establecimiento de Salud según el régimen establecido en las Bases de Licitación.

#### **Servicios extraordinarios alimentación Sala Cuna**

- a) De acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación, el servicio considera la entrega de los siguientes servicios de alimentación en la Sala Cuna:

#### **Raciones diarias para los educandos de sala Cuna**

<b>Tipo de Educando</b>	<b>Desayuno</b>	<b>Almuerzo</b>	<b>Once</b>	<b>Cena</b>
Sala Cuna A	30	30	30	30
Sala Cuna B	40	40	40	40

- b) En el caso de existir entregas de servicios superiores o distintas (en grupo etario, por ejemplo) a lo detallado anteriormente, la Sociedad Concesionaria aplicará el cobro correspondiente al Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo siguiente:

<b>Servicio</b>	<b>Valor neto en UF</b>
Desayuno u Once	0,051
Almuerzo o Cena	0,100
Colación	0,072

- c) Los sobreconsumos serán informados al Inspector Fiscal al cierre de mes, previa revisión entre las partes y los valores serán reajustados en pesos al valor de la UF al cierre de cada mes.
- d) Estos sobreconsumos serán facturados por la Sociedad Concesionaria y serán cancelados por el Establecimiento de Salud según el régimen establecido en las Bases de Licitación, para el servicio de sobreconsumo de casino.

#### **7.6.1.6. Políticas del Servicio**

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios buscará brindar un servicio de calidad y excelencia, que a su vez entregue seguridad alimentaria, profesionalismo a sus funcionarios y colaborar con el tratamiento a sus pacientes. Para ello ha basado su política de prestación de servicio en los siguientes principios:

- Promover la calidad alimentaria. Lograr que la alimentación sea organolépticamente atractiva, inocua, variada y acorde a las características de la dieta tanto de pacientes, como de la población sana.
- Cumplir con la legislación vigente.
- Impulsar una cultura basada en el respeto, confianza, liderazgo y seguridad en nuestras operaciones.
- Promover la mejora continua en el desempeño de sus actividades, consolidando la implantación de buenas prácticas de manufactura.
- Promover el cuidado del medio ambiente.
- Prevenir la contaminación y promover el uso de productos biodegradables.
- Difundir estos conceptos y compromisos entre los operarios del Servicio.

### 7.6.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará de acuerdo a las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el punto 2.5. Procedimientos, del Programa Anual de Prestación del Servicio y consignados en el punto 9.2.5 del presente documento.

#### 7.6.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, se enmarcan los siguientes documentos, los que se siempre se considerarán vigentes y actualizados:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ Normativa Chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - a) Norma Técnica del Servicio de Alimentación y Nutrición 2005, del Ministerio de Salud.
  - b) Reglamento Sanitario de los Alimentos DS N°977/96, actualizado al 14.01.2015.
  - c) Guías Alimentarias REN°260 del 16.05.2013.
  - d) Guías alimentarias oficiales- Diario oficial, del 14 de junio del 2014, modifica Decretos 12 y 28 de la Ley 20.606
  - e) Orientación técnica para Sedile y Cefe. Edición 2010
  - f) Tabla Chilena de Composición Química de Alimentos, vigente del MINSAL.
  - g) Recomendaciones y Certificaciones del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA).

- h) Guía de Alimentación del Niño(a) Menor de 2 años del MINSAL vigente.
- i) “Guía de Empadronamiento y funcionamiento para salas cunas y jardines infantiles particulares” y sus Anexos Normativos, elaborada por la Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- j) D.S. N°1704 de 1993 del MINSAL, aprueba Reglamento Para el Ejercicio de las Profesiones Auxiliares de la Medicina, Odontología y Química y Farmacia que indica.
- k) Resolución Exenta N°187 de 2008 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica para la Determinación de Implementación del Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) en Establecimientos de Alimentos.
- l) NCh2861.Of2011, Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) - Directrices para su aplicación.
- m) Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB y sus actualizaciones o norma que la reemplace.

#### 7.6.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, desarrollará un programa anual de trabajo que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos y especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.6.3.2.1 Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios es un servicio Básico.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de Licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello tendrá a cargo en la primera línea, Jefes de Producción (Nutricionista de profesión), un Encargado de Calidad y un Jefe de Bodega, quienes coordinarán en forma tangible todas las actividades relacionadas al Servicio.

El Jefe de Producción se encargará de las actividades programadas y no programadas. Cada cargo, antes mencionado, organizará a su personal al cumplimiento de las tareas diarias, coordinará las actividades interrelacionadas en el servicio y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los tiempos y frecuencia según corresponda.

Revisará y resolverá las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo una solicitud de alimentación fuera de horario para pacientes, y en el caso de atención casino, el curso de solicitud de alguna dieta especial. Actividades que quedaran determinadas en su proceder en el punto 2.1.1.6. Sistema de solicitud de raciones diarias pacientes, del Programa Anual de Prestación del Servicio (en los procedimientos y en la Descripción de cada cargo).

El cargo de Administrativo SIC se encargará de identificar los requerimientos del sistema y derivarlos según corresponda. Además de hacer seguimiento de tiempos, oportunidad y estado de cada uno de los requerimientos SIC del Servicio, junto con ingresar la documentación necesaria al sistema.

El Encargado de Calidad monitoreará la calidad de las actividades realizadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual de prestación del Servicio, en el cumplimiento de las medidas de higiene, control de temperaturas y almacenamiento, el registro apropiado de las actividades, según corresponda.

Los maestros de cocina y sus ayudantes, se encontrarán coordinados por el Chef en forma directa y presencial, en función de los requerimientos solicitados para la alimentación de pacientes, casino y sala cuna. La elaboración de las minutas será realizada en base a las recetas establecidas para cada preparación.

El personal de aseo (aseo y desconche) interno del servicio, se encontrará coordinado por el Jefe de turno de aseo en función de los requerimientos de todas las áreas (bodega, producción, porcionamiento de bandejas, lavado, atención casino, etc.). Realizará sus actividades de acuerdo a los procedimientos y programación establecidos en el punto 2. Planificación, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

El personal de bodega, se encontrará coordinado por el Jefe de bodega. Todo proceso de recepción y retiro de bodega deberá ser documentado al igual que las medidas de control de inventario, registro de la calidad de los productos recepcionados y control de temperaturas asociados, entre otros.

Los Jefes de turno, tendrán relación directa con las actividades programadas y no programadas coordinación al personal de distribución (Auxiliares Dietéticos), entre otras funciones especificadas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los Auxiliares Dietéticos y de línea, se encontrarán dirigidos por del Jefe de Producción y coordinados por los Jefes de turno. Tendrán relación directa con la entrega del producto o servicio solicitado tanto a pacientes, como a funcionarios y educandos.

Todas las actividades solicitadas por un usuario autorizado por el Establecimiento de salud, sean estas programadas o no programadas, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada

la actividad, por el Jefe de servicio clínico o no clínico, o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

### 7.6.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad, las que, de acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación, se encuentran detalladas en punto 12.2.6.2.2. Evaluación de los niveles de Servicio, del anexo Complementario.

Durante la prestación del Servicio, las fallas asociadas a su responsabilidad, podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios de Explotación, Encargado del Servicio, Jefe de Producción o Encargado de turno).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de atención de forma urgente. El Servicio pondrá en marcha personal, que acudirán para la primera respuesta a la atención y para identificar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.



#### 7.6.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Empresa Subcontrata del Servicio en coordinación con la Sociedad Concesionaria. Esta considera para la compra de insumos, la cotización de productos al menos a dos proveedores nacionales, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

##### 7.6.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

Serán de responsabilidad de la Empresa Subcontrata en coordinación con la Sociedad Concesionaria, revisar y conocer la vida útil de cada uno de los equipos, a través de la hoja de vida de los mismos y la información del proveedor, de manera de realizar la reposición y repuestos asociados al mantenimiento de los equipos de la Central de Alimentación o UCP.

#### 7.6.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.6.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de los trabajos diarios asociados al Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por la integración informática con el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

De acuerdo a las Bases de licitación, la información de régimen por tiempo de comida y la identificación y ubicación de cada paciente, deberá ser provista por el Establecimiento de salud a través de la integración del sistema HIS y la completitud de los datos en el sistema, por parte del personal clínico del Establecimiento, determinado para dicha función (Nutricionista clínico o quien se determine).

Todas las actividades exigidas en las bases de Licitación, principalmente de distribución de alimentación a los pacientes, sean estas programadas o no programadas, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por el usuario SIC autorizado y/o solicitante en el caso de las actividades no programadas.

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual del Servicio, la frecuencia y tiempo establecido a cada actividad, según corresponda.

### Actividades programadas de Alimentación de Pacientes

El sistema de solicitud de raciones alimenticias, requiere de una logística particular y está íntimamente asociada a la operación del Sistema Informático de Comunicación en integración con el HIS.

Para la solicitud de alimentación de pacientes hospitalizados, diariamente a partir de las 16:00 horas, en el SIC el Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud o quien esté de turno, en su calidad de usuario SIC, consignará la demanda de raciones alimenticias de pacientes para el día siguiente, conforme se efectúe la última ronda de los nutricionistas clínicos que el Establecimiento de Salud disponga al efecto. Asimismo, deberá incluir, al menos, los datos de identificación y ubicación del paciente y régimen indicado con su respectiva consistencia. El SIC será la única vía de solicitud, que permitirá al Nutricionista Clínico informar a la Central de Producción, la necesidad de alimentación para cada paciente. Los datos mínimos necesarios para cursar el desarrollo de la solicitud, sea ésta programada o no programada, es la siguiente:

#### Información General

- ⇒ Fecha (propia del sistema SIC)
- ⇒ ID del paciente (nombre, Rut o cualquier otra información que a través de la integración HIS/SIC relacione al paciente del que se esté ingresando solicitud de dieta)
- ⇒ Ubicación (cama, sala, Servicio, piso) (integración HIS)
- ⇒ Edad (identificable como lactante mayor, menor, preescolar, escolar, adulto) (calculable a partir de la fecha de nacimiento integrada por HIS)
- ⇒ Tipo Aislamiento o precaución (Integración HIS/SIC)
- ⇒ Alergias o intolerancias (ingreso por usuario SIC)
- ⇒ Prescripción dietética (régimen) (ingreso por usuario SIC)

#### Información según tiempo de comida

---

##### Almuerzo/Cena

---

- ⇒ Sopa o ensalada según programación
- ⇒ Plato fondo según programación
- ⇒ Postre según programación
- ⇒ Agua de hierbas o agua en caso de régimen hídrico.
- ⇒ Sal sachet (cantidad)
- ⇒ Aceite sachet
- ⇒ Limón sachet
- ⇒ Volumen en ml o porción (Ej.: ½ porción) en el caso de control hídrico o

fraccionamiento del régimen por indicación médica.

- ⇒ Pan marraqueta con sal o pan blanco sin sal o pan de molde o pan integral o 6# galletas de soda o 6# galletas de agua con o sin sal.
- ⇒ Ayuno en caso de existir

---

#### Desayuno/once

---

- ⇒ Tipo de porción líquida, semi líquida o espesada, las que serán determinada por el equipo de Alimentación y Nutrición del Establecimiento de Salud (todo según régimen).
- ⇒ Azúcar o endulzante
- ⇒ Pan marraqueta con sal o pan blanco sin sal o pan de molde o pan integral o 6# galletas de soda o 6# galletas de agua con o sin sal.
- ⇒ Agregado del pan, según programación
- ⇒ Volumen en ml o porción (Ej.: ½ porción) en el caso de control hídrico o fraccionamiento del régimen por indicación médica.
- ⇒ Ayuno en caso de existir

---

#### Hidratación según indicación clínica

---

- ⇒ Agua
- ⇒ Agua aromatizada de hierbas.
- ⇒ Agua purificada envasada, sin sodio.
- ⇒ Agua purificada envasada baja en sodio.

---

#### Colación

---

- ⇒ Según programación mañana y tarde. (carga por evento)

Se han considerado los horarios de corte establecidos en las bases de licitación, los que indican: Cada día después de la visita médica y antes de las 10:30 horas, como máximo, se informarán los cambios, suspensiones y adecuaciones que se requieran a la Sociedad Concesionaria, en el SIC. Sin embargo, aquellos casos de pacientes que ingresen posterior a las 10:30 horas y/o que los cambios de régimen se produzcan por razones clínicas, lo que deberá ser informado por el Inspector Fiscal, después de este horario, igualmente deberán ser incluidos en la distribución de raciones. Lo anterior, en ningún caso podrá superar el 10% del

reporte de raciones entregado antes de las 10:30 horas. El tiempo máximo para la entrega de estos requerimientos se establecerá en el Programa Anual.

El Sistema buscará siempre obtener información tabulable, debido a que las exigencias de las Bases de Licitación implican trazabilidad de los procesos, por tanto, en caso de requerir especificaciones especiales, se deberá incluir una opción o instancia de incorporar observaciones.

La información entregada se mantendrá mientras no sea modificada por los usuarios con el perfil autorizado a realizarlo. El personal de la Sociedad Concesionaria no tendrá acceso a modificar dicha información y entregará lo solicitado por el personal clínico autorizado del Establecimiento en los horarios de corte indicados en este documento. Todas las modificaciones de dieta asociada a pacientes, quedarán registradas con horario y usuario responsable del Establecimiento.

#### Distribución de las raciones diarias y retiro de bandejas de pacientes.

La distribución de alimentos a pacientes es el ejercicio que se inicia luego del proceso porcionamiento de cada plato y cada bandeja en la Central de Producción de alimentos. Incluye el traslado por pasillos y ascensores, el reparto propio de bandejas de alimentación a cada paciente en cada Servicio de atención clínica, y el retiro de las bandejas de alimentación en los tiempos establecidos para dicha actividad descritos en el punto 7.6.2.4 Tiempos de Atención, del presente documento. La actividad se realiza programadamente en cuatro tiempos de comida y/o las hidrataciones y colaciones.

El traslado tiene requisitos específicos de tiempo e higiene. La Sociedad Concesionaria velará por realizar este ejercicio de la forma más rápida, segura y eficiente, de forma de dar cumplimiento a los tiempos establecidos en las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria se guiará estrictamente por el informe que entrega el Sistema Informático de Comunicación en cada horario de corte establecido en el punto 7.6.2.4. Tiempos de atención. Este rescatará un resumen de las solicitudes (por unidad clínica y paciente) realizadas por los Nutricionistas Clínicos.

El personal del Servicio de Alimentación, entregará bandejas de alimentación sólo a los pacientes que se encuentren detallados en el registro de distribución SIC o hayan sido informados a través de su conducto regular, respecto de la entrega de cualquier servicio que no sea el programado, con la siguiente excepción:

En el caso que la bandeja de alimentación no deba ser entregada por el personal de Sociedad Concesionaria, el Usuario SIC autorizado, deberá informar a través del sistema, oportunamente la no entrega de la misma.

En caso que el personal clínico no haya ingresado al SIC la solicitud, como es correspondiente,

---

el personal del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, entregará la bandeja de acuerdo a la información formal con la que cuenta.

La Sociedad Concesionaria quedará eximida de cualquier responsabilidad asociada a esta solicitud realizada por el personal clínico, en situación que la suspensión de dicha entrega no esté asociada a fallas en su propia gestión, y la suspensión se asocie a situaciones clínicas o administrativas del Establecimiento.

La distribución y entrega de la alimentación a los pacientes hospitalizados consistirá en dejar la bandeja térmica en la mesa de comer, destapada y a su alcance. Para luego ser retirada de acuerdo a los tiempos especificados en el punto 7.6.2.4 del presente documento. Todo lo anterior está sujeto a un registro de término que realizará el personal de distribución de este Servicio y posterior proceso de cierre de la actividad, el que deberá ser realizado por el usuario SIC autorizado.

El cierre de las actividades de distribución de alimentación y de retiro de bandeja, pueden ser realizado en bloque o uno a uno, según lo realice el usuario SIC en el sistema.

La Sociedad Concesionaria, retirará todas las bandejas en el tiempo establecido para ello. De existir bandejas que no deban ser retiradas en dicho horario, debido a razones propias de la gestión clínica, la solicitud de no retiro, deberá estar ingresada oportunamente en el sistema informático, realizado por el usuario SIC. Todas las bandejas que cuenten con este respaldo, serán retiradas luego de 30 minutos, desde la última visita.

Esta información quedará registrada en la hoja de entrega del servicio y posteriormente será comunicará a la Inspección Fiscal en los informes de gestión correspondientes.

#### Solicitud programada de alimentación funcionarios

Se considera el uso de líneas de atención de autoservicio, para ello, el casino contará con un sistema de registro diario de identificación biométrica para los funcionarios del Establecimiento de Salud.

Es fundamental para el funcionamiento de este servicio de atención de casino, el cumplimiento del sistema de turno de los funcionarios, especificado en las Bases de Licitación y detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio. La asignación de turno a cada funcionario, es una determinación exclusiva de la Dirección del Establecimiento de Salud o quien él determine, considerando la cantidad de funcionarios establecida en las bases de licitación y consignada en este documento.

Para el acceso al consumo de alimentación, cada funcionario deberá estar previamente enrolado en la base de datos del sistema de control biométrico dispuesto para aquello. Será responsabilidad del Establecimiento de Salud, derivar oportunamente la información, de



acuerdo al procedimiento establecido en este documento.

Una vez enrolado, asignado su sistema de turno y dieta, el funcionario utilizará su huella digital para la visa de consumo, momento en que se emitirá un ticket que lo avale. Este ticket será el pase para retiro del servicio de alimentación correspondiente.

Para la entrega de colaciones de reemplazo se utilizará un ticket de control diferenciado al control del reloj biométrico de manera de identificar estos consumos por separado.

Para las dietas especiales, el Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento enviará a la SCMS a través del Sistema Informático de Comunicación, la prescripción de dieta del Funcionario en cuestión, indicando fecha de inicio, sistema de turno y tiempo de aplicación de la misma. De transcurrir más de tres días corridos, o dos turnos en caso del mismo, en que el funcionario en cuestión, no consuma la alimentación especial solicitada, la SCMS informará por conducto establecido al encargado del Establecimiento de Salud, para que regularice la situación del Funcionario en cuestión. Dicho establecimiento indicará el mantenimiento o cambio de la dieta en un plazo establecido en el Programa de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria registrará en el SIC, los desayunos, almuerzos, onces, cenas y colaciones entregados a los pacientes, funcionarios y educandos de la Sala Cuna, los que estarán disponibles en a través de reportes del sistema, a la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal al día siguiente de la entrega de los servicios.

### **Actividades no programadas**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2.5. Procedimientos, del Programa Anual de prestación del Servicio.

Se plasmará a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

Para el caso de los pacientes, la entrega de estos requerimientos, posteriores a los horarios de corte establecidos en el punto 2.3.1. Programación de alimentación pacientes, podrá quedar desfasada de la entrega en el horario habitual del servicio y se realizará con un plazo de hasta 30 minutos para el caso de colaciones e hidrataciones y 45 minutos para el caso de tiempos de comida tales como Desayuno, almuerzo, onces o cena, una vez realizada la solicitud SIC.

Posteriormente a la solicitud vía SIC, dentro del Servicio de Alimentación de Pacientes y funcionarios, se cursará una asignación de la labor a un Auxiliar Dietético (a) determinado. Quien realizará esta asignación podrá ser el Jefe de Producción, Administrativo SIC o Jefe de turno según corresponda, consignando nombre del paciente, habitación, los tiempos

asociados, el tipo (colación, hidratación), régimen, otros, que podrán estar detallados en la Orden de trabajo correspondiente.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro por parte del usuario SIC solicitante. El usuario SIC podrá volver a solicitarlas de acuerdo al procedimiento establecido en el Programa de Prestación de Servicio.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS coordinará con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha necesidad.

La Sociedad Concesionaria llevará un estricto seguimiento de este ejercicio y así como velará por el correcto funcionamiento del servicio que presta, también emitirá dentro de su informe mensual y Semestral situaciones que, directa o indirectamente afecten el funcionamiento del Servicio y por tanto los Indicadores de Servicio, tales como:

- ⇒ Información incompleta de raciones de uno o varios pacientes.
- ⇒ Errores en la solicitud en cuanto al tipo de régimen que signifique una nueva solicitud.
- ⇒ No información de paciente en aislamiento que afecten la correcta entrega de la solicitud de alimentación.
- ⇒ Término de situación de aislamiento no informado de uno o varios pacientes en específico.
- ⇒ Cambios de habitación del paciente no informados.
- ⇒ Ayunos no informados.
- ⇒ Término de ayuno no informado.
- ⇒ Más del 5% de bandejas con alimentación solicitada sin uso, esto hace referencia a pacientes que se han ido de alta, o modificado su régimen sin previa actualización oportuna de las solicitudes y que, por este motivo, la bandeja de alimentación porcionada, finalmente deba desecharse sin uso.
- ⇒ Modificaciones importantes (más del 10%), del número total de raciones, con respecto a las solicitadas el día anterior, y que en definitiva signifique modificaciones importantes de la producción de alimentos en poco tiempo disponible.
- ⇒ Servicios clínicos tales como el Hospital de Día que en ocasiones cesen sus funciones de forma anticipada y las raciones equivalentes al servicio no sean descontadas oportunamente, por el personal clínico a cargo.
- ⇒ Falta de asistencia en la alimentación del paciente en el tiempo establecido entre la entrega de la bandeja de alimentación, y retiro de la misma. Especialmente en pacientes de situación de aislamiento, dado que una vez que ingresa la bandeja a la habitación, esta no se puede retermalizar.

#### 7.6.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios, deberá velar por la correcta aplicación

---



de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo, así como resguardar la calidad higiénica de los servicios que presta.

Para garantizar la inocuidad de los alimentos se realizarán capacitaciones relacionadas, controles y registros de temperatura, seguimiento de las cadenas de frío y calor de los alimentos, en todas las etapas del proceso productivo.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos en su Artículo 466, las comidas o platos preparados calientes deberán mantenerse y dispensarse a una temperatura uniforme y permanente de 65°C. Las comidas o platos preparados fríos deberán conservarse y dispensarse a una temperatura máxima de 5°C.

De acuerdo a la norma se realizarán exámenes médicos al personal manipulador para evitar las ETAS (Enfermedades transmitidas por los Alimentos). El Encargado de Calidad y Coordinador Técnico interno, velarán por la correcta ejecución de los procesos de elaboración de alimentos.

Se realizarán 5 controles bacteriológicos mensuales que incluyan preparaciones al azar, superficies y manipuladores, conforme lo establezca el Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud, siempre en presencia de un representante de la SCMS.

Los controles de alimentos, deberán ser analizados por el laboratorio, de acuerdo a los estándares especificados por el RSA y los controles de manipuladores y superficies, debido a que no existe normativa al respecto, estos se realizarán de acuerdo a la técnica y normativa utilizada por el laboratorio autorizado por el Inspector Fiscal. Dichos informes deberán ser entregados al Inspector Fiscal en un plazo, no mayor, a 15 días de realizada la toma de muestras. En el caso de que los resultados obtenidos sean deficientes, la Sociedad Concesionaria deberá efectuar las investigaciones que permitan determinar la causa del problema y establecer un plan de acción que elimine el problema detectado y los factores de riesgos, en un plazo no superior a 7 días.

Adicionalmente, se deberá conservar muestras de a lo menos 150 grs de cada una de las preparaciones elaboradas diariamente en cada tiempo de comida, debidamente rotuladas y congeladas por un lapso de 72 horas, de manera de permitir análisis microbiológico retrospectivo de acuerdo al resultado de la investigación que se realice en caso de un evento de intoxicación alimentaria o, a solicitud de la Autoridad Sanitaria si así lo solicita.

El personal que participa en la prestación del Servicio, se mantendrá vacunado contra la Hepatitis B de acuerdo a las exigencias de las bases de licitación, información será remitida al Inspector Fiscal de acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación.

Se incorporará una cultura preventiva que apunta a desarrollar un ambiente de seguridad laboral, enfocados a obtener una baja tasa de accidentes fortaleciendo a través de capacitaciones y supervisión, el uso y correcto uso, de los elementos de protección personal, especialmente para evitar los accidentes por corte o caídas, el correcto uso de los carros.

La coordinación del Servicio con el departamento de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria, contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos. Esta se consignará en el Programa Anual del Servicio, a través del desarrollo de las medidas de Prevención de Riesgos detalladas en el punto 3.7.

#### 7.6.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al documento Programa Anual de Prestación del Servicio, y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.6.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

Para la realización del aseo de los lugares de trabajo e instalaciones del Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios se han considerado las tablas de frecuencia según tipo de aseo y tiempos de ejecución detalladas en el punto 7.2.2.4 del presente documento.

##### Central de Alimentación

La Zonificación de los recintos asociados la Unidad Central de Producción de Alimentos (UCP) califica como Área Menos Crítica, por tanto, el aseo de estos lugares de trabajo e instalaciones considerará la definición del Aseo tipo I, II y III descrito en las tablas de Clasificación de recinto y frecuencias según Tipo de aseo requerido en esta zona Menos Crítica.

En cuanto a los tiempos se respetarán los parámetros definidos en las tablas 7, tiempos de ejecución del Servicio según tipo de aseo en área menos crítica.

##### Casino de funcionarios

La Zonificación de los recintos asociados al Casino, califica como Área no Crítica, por tanto, el aseo de estos lugares de trabajo e instalaciones considerará la definición del Aseo tipo I, II y III descrito en las tablas de Clasificación de recinto y frecuencias según Tipo de aseo requerido en esta zona no Crítica.

En cuanto a los tiempos se respetarán los parámetros definidos en las BALI para la ejecución del Servicio, según tipo de aseo en área no crítica.

Sin perjuicio de lo anterior, el programa de aseo del Servicio de alimentación, será realizado en base a los POES (Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento), los que serán detallados en el punto 2.3.5. Programa de limpieza y desinfección del Programa anual de Prestación del Servicio.

El aseo tipo I será realizado personal de aseo del Servicio de alimentación.

El aseo tipo II o III, será realizado personal de aseo del Servicio de aseo y limpieza.

El retiro de residuos interno de la central de alimentación, lo realiza el personal de aseo del Servicio de Alimentación.

El retiro de residuos desde la sala de almacenamiento temporal de la central de alimentación hasta la Central REAS, lo realiza personal del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

Los residuos alimenticios asociables al paciente con aislamiento de contacto, deberán ser segregados y eliminados inicialmente al interior del recinto aislado de acuerdo a la categoría de especiales. Esta actividad será realizada por el o los funcionarios del Establecimiento de Salud a cargo del paciente, en el contenedor dispuesto para ello.

El retiro de los residuos al interior del recinto aislado, hasta el sector de almacenamiento temporal de residuos especiales, será responsabilidad del personal de aseo entrenado para realizar la limpieza de los recintos de aislamiento.

#### 7.6.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) Contar con las autorizaciones sanitarias exigidas al Servicio, de acuerdo a las exigencias de la autoridad sanitaria respectiva.
- b) La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con las exigencias descritas para el Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, descritas en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación y los procedimientos asociados en el Programa anual del Servicio.
- c) El Servicio se acogerá a las indicaciones de la Norma de precauciones estándar 5576 diciembre 2016, de HFB, en los siguientes puntos descritos en el documento, y que son relativos a su quehacer:
  - Condiciones para la Higiene de manos.
  - Procedimiento de lavado clínico de manos
  - Etapa III. Uso correcto de elementos de protección, en específico, el uso de guantes de procedimiento y guantes domésticos.
  - Uso de mascarilla, excluyendo mascarilla de alta eficiencia o de filtros absolutos, que no son de uso operacional de este Servicio.
  - Uso de antiparras.
  - Instalación y retiro seguro de elementos de protección personal.
  - Accidentes con exposición a Fluidos Corporales de riesgo biológico.

- Manejo de accidentes con exposición a Fluidos Corporales de riesgo biológico, considerando en el alcance, las acciones de primera instancia y considerando en combinación con el protocolo en estos casos, propio de SCMS, detallado en el procedimiento SCMS-GRH-PC-003 Manejo de accidentes con sangre y fluidos corporales. Entendiendo que la gestión administrativa del proceso, es propia de SCMS.
  - Etapa IV. Higiene respiratoria/etiqueta de la tos, en cuanto al uso de medidas de prevención de transmisión de enfermedades de las vías aéreas por parte del personal de este Servicio.
- d) El Servicio deberá velar por el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manipulación.
  - e) Las actividades deberán realizarse de acuerdo al Programa Anual de Prestación de Servicio establecido.
  - f) Oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud.
  - g) Se preverá la correcta utilización de los carros de transporte, por los circuitos establecidos y deberán estar debidamente higienizados.
  - h) Los carros de transporte deberán siempre disponerse sin obstaculizar los pasillos, puertas o ingreso a áreas.
  - i) Para la realización de las actividades se considerarán los tiempos de entrega establecidos en las Bases de Licitación de la Concesión.
  - j) Todas las actividades exigidas en las Bases de licitación, que están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, será realizado una vez terminada la actividad por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.
  - k) Todas las actividades sujetas a registro, deben ser consignadas en el Sistema Informático de Comunicación.
  - l) Se deberá destruir toda materia prima que sea recibida en forma alterada y/o aquella que sufra este proceso durante su almacenamiento o en el proceso de elaboración. Se incluyen los daños en sus envases que expongan al alimento o cambien sus condiciones de preservación, roturas, golpes pérdida de cadena de frío.
  - m) La Sociedad Concesionaria proveerá los artículos necesarios para la distribución de las raciones alimenticias a los pacientes, tales como, bandejas térmicas, contenedores desechables, vajilla, cubiertos, vasos, así como los elementos necesarios para su distribución. Cada bandeja debe contener la vajilla y cubiertos de acero inoxidable o similar técnico, acordes a la alimentación que se entrega, considerando especialmente vajilla para papillas, sopas y postres, las que deben disponer de la tapa desechable hermética correspondiente.
  - n) No se podrá reutilizar bajo ninguna circunstancia aceites reutilizados, o remanentes de preparaciones.
  - o) Las materias primas deberán cumplir con las especificaciones técnicas detalladas en la Tabla N°12: Especificaciones Técnicas de calidad de los alimentos e insumos, del anexo complementario de las bases de licitación. Con todo, los alimentos que no estén

individualizados en la Tabla N° 12 indicada, que deban incorporarse para la ejecución del Servicio, deben cumplir con lo especificado en la “Tabla Chilena de Composición Química de los Alimentos” en su versión vigente del MINSAL.

- p) Se deberá tener permanentemente los insumos disponibles en las bodegas de la central de alimentación a modo de atender contingencias, las que serán complementadas con lo expresado en el punto 7.6.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio, en caso de no poder elaborar la producción dentro del establecimiento de salud.
- q) Se usará vajilla desechable para la entrega de colaciones, así como también para los pacientes en con precauciones de contacto.
- r) Los horarios de distribución de las raciones de paciente y educandos, pueden ser modificados total o parcialmente, previa comunicación del Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria, con una antelación no menor a 30 días, para permitir las readecuaciones horarias y de procesos que estas modificaciones produzcan.
- s) No es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria o de su personal, el procedimiento de asistencia personal a los pacientes y educandos en el sentido de dispensarle alimentos en forma directa, tarea que estará a cargo de los funcionarios del Establecimiento de Salud.
- t) Sala de leche sala cuna. El uso del este recinto es de uso exclusivo de personal de SCMS. Está estrictamente prohibido el almacenamiento de alimentos que no sean relacionados a la alimentación de los lactantes, producto de la elaboración en la Unidad Central de Producción de Alimentos. El personal del Servicio de alimentación será especialmente entrenado en este sentido de forma de evitar solicitudes por parte de funcionarios del Establecimiento, personal de SCMS o cualquier otra instancia.
- u) La Sociedad Concesionaria deberá otorgar las facilidades para la supervisión del servicio por parte del Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud, el que estará facultado para inspeccionar si lo estima, diariamente todos los lugares físicos de la Central de Alimentación, así como el casino de personal, reposteros y sus bodegas de almacenamiento, considerando siempre en ese ejercicio, realizar las actividades, en presencia de un delegado de la Sociedad Concesionaria, el deberá estar disponible.
- v) En caso de encontrar restos de cortopunzantes y/o fluidos como sangre o curaciones en las bandejas de alimentación, al momento del retiro de la bandeja, el personal de alimentación avisará por el conducto regular de modo que el personal clínico a cargo del paciente pueda retirar según procedimiento dichos elementos de la bandeja. Dichos residuos serán eliminados por el personal clínico en los contenedores de residuos especiales dispuestos en el Servicio Clínico.
- w) La Sociedad Concesionaria no podrá reutilizar bajo ninguna circunstancia materias primas. Entiéndase con esto a con esto a materias primas perecibles que hayan sido despachadas desde las bodegas, hacia las áreas de producción y estén listas para su uso, así también aquellas que requieran procesos de descongelamiento y por tanto una vez aplicados los procesos, no tienen forma de volver al almacenamiento. No así aquellas materias primas que son porcionables y no perecibles, como granos, productos en polvo o aquellos como las especias, que se utilizan en pequeña cantidad.

- x) El área de Nutrición Clínica del Establecimiento de Salud podrá realizar supervisiones aleatorias para la verificación del cumplimiento de no reutilización de materias primas antes mencionadas, siempre en presencia de un delegado de la Sociedad Concesionaria.

#### De las actividades en el Casino de funcionarios

- a) Se deberá efectuar la distribución de almuerzo y cena a funcionarios en modalidad de autoservicio en el Casino, así como la entrega del desayuno al turno autorizado por la Dirección del Establecimiento de Salud e informado a través de la integración HIS/SIC respecto de cada funcionario autorizado.
- b) La Sociedad Concesionaria deberá ofrecer una alternativa hipocalórica en el almuerzo y en la cena, como también deberá considerar los pedidos especiales de regímenes para funcionarios que indicará el Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud. El horario de solicitud de estas dietas especiales, para almuerzo es durante la mañana del día en cuestión, con un plazo máximo hasta las 12:30 hrs. El horario de solicitud para la cena puede ser durante todo el día en cuestión, con un plazo máximo hasta las 21:00 hrs.
- c) La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar una colación equivalente nutricionalmente a un almuerzo o cena a aquellos funcionarios que por motivos fundados no puedan hacer uso del Casino. La cantidad solicitada será notificada cada día en los horarios y procedimientos establecidos en el punto 2. Planificación, del Programa Anual. Esta cantidad no podrá superar el 5% de las raciones de funcionarios diarias y deberá ser informada a la SCMS con la anticipación establecida en este documento.
- d) Las actividades deberán cumplir los procedimientos establecidos en el Programa anual del Servicio.
- e) Todas las actividades asociadas a manipulación de alimentos, deberán velar por el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manipulación.
- f) El servicio requerirá de información actualizada del detalle de los funcionarios autorizados para el consumo de alimentación en el casino. La información deberá ser suministrada mensualmente por la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal, la que deberá ser entregada a más tardar cinco días antes de que comience el mes respectivo. En caso de ser necesario la Dirección del Establecimiento de Salud podrá informar las altas y bajas en la dotación de funcionarios con, al menos, 48 horas de anticipación. La información podrá ser actualizada en el sistema de control biométrico del casino, cuando sea formalmente recepcionada por la SCMS.
- g) SCMS deberá disponer de cuatro (4) hornos microondas en el casino para calentar comida a los funcionarios. Cada horno microonda deberá tener una capacidad igual o superior a 31 litros. Se velará por mantenerlos limpios y disponibles para su uso.
- h) La alimentación provista por la Sociedad Concesionaria a los funcionarios, así también como la que se expende a los mismos, incluida visitas, está considerada para ser entregada y consumida exclusivamente en las instalaciones del casino de funcionarios. El personal del Establecimiento de Salud, no podrá sacar cubiertos, bandejas o vajilla

fuera del recinto antes mencionado.

- i) La Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Fiscal de situaciones en que probadamente se identifique personal del Establecimiento de Salud, trasladando vajilla, bandejas o cubiertos desde el casino a sus dependencias laborales u otras, frente a lo cual solicitará la devolución de los elementos propiedad de la Sociedad Concesionaria.
- j) La Sociedad Concesionaria no será responsable de daños o consecuencias de la ingesta de alimentación de funcionarios que no consuman alimentos dispuestos por la misma y/o que, de haber sido elaboradas por la misma, hayan sido manipuladas por funcionarios fuera del casino y/o fuera de los horarios establecidos para su consumo.
- k) La Sociedad Concesionaria realizará medidas de investigación, mitigación e intervención en caso de intoxicaciones atribuibles a la alimentación de pacientes, educandos o funcionarios que entrega.

De la programación de las minutas

- a) Las minutas deberán estar acordes a las últimas recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- b) Para los niños menores de 2 años, se deberá considerar las orientaciones de la “Guía de Alimentación Niño(a) Menor de 2 años”, del MINSAL, vigente.
- c) La alimentación de la Sala Cuna, deberá elaborarse siguiendo las recomendaciones de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) para cada grupo etario.
- d) Las minutas contendrán el gramaje mínimo neto servido en el plato, considerando pérdidas y cocción de los alimentos, según lo establecido en las tablas N° 3, 4, y 5 descritas en el Anexo complementario de las bases de licitación.
- e) Cada minuta deberá indicar los aportes calóricos y nutritivos de macro y micronutrientes: proteínas, hidratos de carbono, lípidos, sodio, calcio, fósforo, potasio, hierro, colesterol, fibra dietaria y humedad. Los cálculos nutritivos de las minutas deberán ser realizados con la última edición de la “Tabla Chilena de Composición Química de Alimentos” y la “Norma Técnica de los Servicios de Alimentación y Nutrición del Establecimiento de Salud y Unidades Centrales de Producción de Alimentos”, ambos del MINSAL.
- f) En caso de requerir suplementos nutricionales en polvo o líquido para cubrir las necesidades nutricionales de algunos pacientes, la Sociedad Concesionaria deberá incorporarlos a las preparaciones según indicación del Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud. Estos suplementos nutricionales serán de cargo y costo del Establecimiento de Salud.
  - a. Los datos del suplemento y a quien se entreguen, deben ser previamente ingresados en el Sistema Informático de Comunicación.
  - b. Para la correcta incorporación de estos suplementos a la dieta del paciente, los productos deberán ser oportunamente entregado, por el personal autorizado del Establecimiento de Salud, a la SMCS de acuerdo al procedimiento establecido para ello, detallado en el punto 2. Planificación, del Programa Anual



de Prestación del Servicio.

- c. Los suplementos deberán ser entregados a la SCMS en envase original y sellados.
  
- g) Las minutas, una vez revisadas y aceptadas por el Inspector Fiscal, no podrán ser modificadas por la Sociedad Concesionaria. Sin embargo, en casos que, por motivos ajenos a la Sociedad Concesionaria, se produzcan problemas de abastecimiento de materia prima, ésta informará y planteará alternativas, las que deben contemplar las mismas condiciones nutritivas. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por el Inspector Fiscal y contar con la autorización del Nutricionista Clínico Jefe del Establecimiento de Salud. Esta información deberá estar permanentemente actualizada en el SIC.  
SCMS informará de estos procedimientos al menos con 24 horas de antelación en horario hábil, a modo de dejar bien establecidas las modificaciones y que sean autorizadas. Así también buscará siempre entregar alimentos que sean de equivalentes características nutricionales en reemplazo de los alimentos desabastecidos.
- h) La Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal, un listado de colaciones: postres de leche, de frutas y otros, las que se encuentran detalladas en el punto 2.2. Minutas, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Del personal

- a) El personal asignado en las diferentes áreas, deberá siempre estar capacitado para su función y reconocer las actividades a realizar según cargo, identificando las Buenas Prácticas de Manufactura y procedimientos establecidos según corresponda a su quehacer. Responsabilidades que se encuentran especificadas en la Descripción de cargos del Anexo 10.1. Descripción de Cargos Alimentación, del Programa Anual de prestación del Servicio.
- b) El personal deberá contar con material adecuado en cantidad suficiente, para la realización de las tareas, el que se encuentra definido en cada procedimiento del Servicio.
- c) El personal deberá siempre usar sus elementos de protección personal, especialmente mascarilla y realizar permanentemente el proceso de lavado de manos como condición operacional principal de la realización de sus actividades, de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento descrito en el Programa Anual y en el propio procedimiento de lavado de manos.
- d) El personal deberá contar con sus vacunas al día y exámenes de salud libres de observaciones asociadas a la manipulación de alimentos y/o aplicado el tratamiento correspondiente, según lo expresado en el punto 3.7. Medidas de prevención de riesgos y protección de la salud, del Programa Anual de prestación del Servicio.
- e) Polifuncionalidad: El personal del Servicio podrá realizar diferentes actividades dentro de su misma línea de operación u otra, siempre y cuando califique en cuanto a su formación profesional o técnica, haya sido capacitado y cumpla con las medidas higiénicas básicas. Por ejemplo:

- Chef y Maestro de cocina: podrá operar en cualquier cuarto de cocina (frio, caliente, repostería) también podrá operar en la línea de distribución del casino y pacientes.
  - Personal de aseo: podrá operar en áreas de desconche y lavado de loza, siempre cuando realice cambio de ropa limpia.
  - Auxiliares de línea, Ayudantes de cocina: con la debida calificación, son manipuladores de alimentos, por tanto, podrán realizar actividades de distribución de bandejas de pacientes y atención en el casino, si llegara a ser necesario.
- f) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor directo o en su escala jerárquica, en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo para la seguridad de los pacientes, el cual debe ser verificable.
- g) Quien el designe Encargado del Servicio, recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
- h) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por Encargado del Servicio, de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
- i) El Encargado del Servicio velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos propios de la misma y la prevención de riesgos asociados a la labor.
- j) El personal del Servicio de Alimentación, entregará bandejas de alimentación sólo a los pacientes que se encuentren ingresados a través de la integración con el HIS, en el registro de distribución SIC, dadas las responsabilidades asociadas y exigentes.
- k) No podrán ser atendidas solicitudes de entrega de bandejas de alimentación en forma verbal por parte del personal del Establecimiento de Salud.

#### 7.6.3.9. Dotación de Personal

Remítase a lo definido en el punto 7.6.1.4.2 de este documento.

#### 7.6.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Central de Alimentación del Establecimiento de Salud será equipada por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a la Norma Técnica que regula la organización y el funcionamiento de los Servicios de Alimentación y Nutrición del Establecimiento de Salud y Unidades Centrales de Producción de Alimentos

Se dispondrá de equipos de precisión que permitan garantizar el fiel cumplimiento de gramaje tales como balanzas, de volumen tales como jarros graduados, y de temperatura tales como termómetros de alimentos para controlar las raciones. Así mismo, deberá contar con los equipos de distribución que establece dicha normativa.

Todo elemento, utensilio, maquinaria o equipo de material de acero inoxidable, deberá estar certificado con la Norma de Calidad AISI (o su equivalente vigente) indicado para la industria alimentaria, por su menor contenido de carbono en su estructura.

Respecto de los equipos y elementos que el Servicio utilice en el proceso de distribución de alimentos a los pacientes, ésta deberá, al menos, cumplir con los siguientes requerimientos:

- ⇒ La distribución de las comidas, se realizará en bandejas térmicas que mantengan la temperatura.
- ⇒ Para porcionar los agregados para el pan, se deberá contar con los pocillos o platos adecuados en tamaño y que encajen en la bandeja térmica. Si el tipo de bandeja que se utiliza deja al descubierto la porción de pan y los cubiertos, éstos deberán ser envasados en bolsas de polietileno u otro material de similares características.
- ⇒ Se usará vajilla desechable para la entrega de colaciones, así como también para los pacientes en aislamiento entérico y de otro tipo que así lo requieran por indicación del Nutricionista Clínico de turno del Establecimiento de Salud.
- ⇒ Para la distribución de las aguas de hidratación se proporcionará un jarro individual de vidrio con tapa con capacidad de, al menos, 1.000 cc y un vaso (diseño que provea una alta estabilidad al volcamiento) por cada paciente, con excepción del paciente pediátrico y el paciente psiquiátrico, en el que se utilizará un jarro plástico detallado en Programa Anual de Servicio.
- ⇒ En caso de que el paciente requiera de bombilla desechable, ésta deberá ser provista en cada entrega de hidratación.

El Servicio deberá mantener en excelentes condiciones operativas y de presentación las bandejas, vajilla, cubiertos, utensilios, carros de transporte, carros de bandejas y otros elementos del servicio y en número suficiente que permita otorgar una adecuada y oportuna atención a todos los pacientes. Las características y especificaciones, se encontrarán detalladas en el Programa anual del Servicio.

Las bandejas o platos térmicos deberán ser reemplazados por unidades nuevas si durante la etapa de explotación han perdido su condición de preservar la temperatura de los alimentos o cualquier otra característica funcional.

Para los educandos de la Sala Cuna, la Sociedad Concesionaria deberá, al menos, proporcionar lo siguiente:

- ⇒ Bandejas térmicas.
- ⇒ Pocillos térmicos para alimentos de niños menores de un año, con tapa.

- ⇒ Pocillos para postres licuados con tapa.
- ⇒ Vasos para niños con tapa y dosificador, de melamina o policarbonato, de 200cc.
- ⇒ Vasos normales para niños, de melamina o policarbonato de 200cc.
- ⇒ Cubiertos para niños menores de 1 año: cucharas acero inoxidable chicas.
- ⇒ Cubiertos para niños mayores de 1 año: cucharas acero inoxidable medianas y chicas.

Respecto de los equipos y elementos que el Servicio utilice en el proceso de distribución de alimentos a los funcionarios, ésta deberá, al menos, cumplir con los siguientes requerimientos:

Contar con un stock suficiente de vajilla, vasos y cubiertos de buena calidad, para atender en forma oportuna, al menos, a los 500 funcionarios simultáneamente, (horario pic de atención de funcionarios en el casino).

El Servicio proveerá cubiertos metálicos, resistentes y lisos (tenedor, cuchillo, cuchara, y cuchara de postre). La vajilla deberá ser de loza blanca y lisa; los vasos de vidrio y las bandejas plásticas, resistentes y lavables.

En el Casino se contará con un sistema informatizado de Registro Diario con identificación biométrica de los funcionarios, con el propósito de poder identificar a aquellos que se encuentran liberados de pago, y aquellos que deben pagar en forma directa al Concesionario.

Para los funcionarios del Establecimiento de Salud que no se encuentren incluidos en la nómina de liberados de pago o quienes estando en la misma consuman extras en su ración base, se dispondrá de en efectivo, tarjeta de prepago, tarjeta de crédito, cuponera u otro.

El casino dispondrá de cuatro (4) hornos microondas para calentar comida a los funcionarios. Cada horno microonda deberá tener una capacidad igual o superior a 31 litros. Para el uso de los microondas en el Casino, el Concesionario deberá distribuirlos en varios sectores, de modo que permitan un rápido acceso para su utilización, asimismo deberán instalarse en sectores cómodos; cuidando permanentemente la higiene y el estado de los mismos.

Para la distribución de almuerzo y cena a los funcionarios, el Servicio deberá habilitar el casino con una línea de autoservicio y el mobiliario correspondiente, además de proporcionar bandejas, junto con cubiertos, servilletas y mesón de aderezos y carros, para dejar las bandejas sucias una vez consumidas las raciones de alimentación por parte de los funcionarios. Los carros de bandejas sucias, serán permanentemente recambiados durante el servicio, a modo de evitar que se acumulen bandejas sucias en la zona de almacenamiento.

Las mesas del casino serán cuadradas (80 cm. x 80cm.) y rectangulares (120 cm. x 80 cm. aprox.) con capacidad mínima para cuatro personas con sus correspondientes sillas. Estas mesas se podrán arrimar para aumentar su capacidad, serán de material impermeable y

lavable, tipo formalita.

Las mesas deberán ser provistas en cantidades suficientes de manera que los funcionarios no tengan dificultades de acceder a las mesas en los horarios de almuerzo.

#### 7.6.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Alimentación (UCP)

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, tendrá su base de trabajo en la Unidad Central de Producción (UCP) o coloquialmente llamada, Central de Alimentación ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el punto 2. Planificación del Programa Anual.

##### Unidades de Dietéticas de Distribución (UDD)

La Sociedad Concesionaria contará recintos dentro del Establecimiento de Salud y de la Sala Cuna. Estos recintos de ser utilizados, serán de uso exclusivo del personal de la Sociedad Concesionaria y tendrá funciones mínimas de almacenamiento básicamente, más retermalización de alimentos en caso necesario y comunicación con la Unidad Central de Producción. Los recintos se encontrarán detallados en el Programa Anual de prestación del Servicio.

#### 7.6.2. Definiciones

**Aderezo:** aceite, sal y jugo de limón, en sachet, una (1) unidad por paciente o según indicación clínica según patologías. En el caso de azúcar o endulzante artificial se debe utilizar sachet dos (2) unidades por paciente o conforme indicación clínica según patología. Se considera aderezo sin sal para la sala cuna y para lactantes menores y mayores hospitalizados en pediatría.

**Agregado:** alimento para adicionar al pan de desayuno u onces que puede ser queso, quesillo, jamón de pavo, mermelada, miel, dulce de membrillo, manjar, entre otros.

**Agua de Hidratación para pacientes:** El agua de hidratación para cubrir los requerimientos hídricos diarios será sin restricción en cantidad, salvo casos especiales de tolerancia y restricción de volumen. Deberá emplearse agua aromatizada de hierbas, aguas purificadas, envasadas, sin o bajas en sodio o agua cruda de acuerdo a indicación clínica, siempre y cuando se certifique la calidad del agua por la empresa distribuidora.

**Colación para pacientes:** listado de colaciones de preparaciones: postres de leche, de frutas y otros, que deberán estar incluidas en la ración del régimen correspondiente y detalladas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

**Horario de corte:** es el horario en que será emitida la hoja consolidada de pacientes para la

distribución de las raciones, en cada tiempo de comida. Las solicitudes de alimentación que sean realizadas después de ese horario, deberán ser solicitadas a través de un requerimiento o solicitud SIC no programado.

**Lactante mayor:** comprende el periodo de vida del niño entre los 12 y 24 meses de vida.

**Lactante menor:** comprende el periodo de vida del niño entre los 28 días de nacido a los 12 meses de vida. Para este documento incluye la definición de Sala Cuna A, en que los lactantes asociados tienen edad entre 84 días y 12 meses de vida.

**Organoléptico:** que se percibe con los sentidos. En análisis sensorial de los alimentos se asocia a las características de los mismos, en términos de sabor, olor, color, textura, consistencia.

**Ración:** sumatoria de los tiempos de comida, desayuno, almuerzo, onces, cena y colaciones (2).

**RSA:** Reglamento Sanitario de los Alimentos.

**Sistema Centralizado:** Zona destinada al porcionamiento de la alimentación y su presentación en bandejas, para ser enviadas directamente a los pacientes y cuando corresponda a la U.D.D., a fin de adecuar los regímenes específicos. Esta zona (UCP), en los servicios de mayor complejidad, deberá contar con mesón autoservicio, mantenedores, calienta platos, bandejas, vajilla, carros, cinta transportadora, entre otros.

**Tiempo de comida:** hágase referencia al desglose de la ración como tiempo desayuno, almuerzo, onces, cena o colación (es).

**Unidad dietética de Distribución (UDD):** Las U.D.D o reposteros, permiten almacenar componentes dietéticos simples (colaciones o hidrataciones), retermalización de alimentos y/o almacenamiento temporal de bandejas en condiciones de temperatura adecuada. La superficie destinada a las U.D.D., no requieren divisiones estructurales y contienen en un flujo unidireccional los componentes básicos para lo anteriormente mencionado.

7.6.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

7.6.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

7.6.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.6.2.4. Tiempos de Atención

Debe remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios.

#### 7.6.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria y su Empresa Subcontrata del Servicio de Alimentación, establecerá convenios con los proveedores que aseguren condiciones de seguridad y calidad de los insumos los que serán usados para elaborar preparaciones para los pacientes, educando y funcionarios.

Los ingredientes a utilizar en la producción de los alimentos deberán cumplir con las especificaciones técnicas de calidad contenidas en la Tabla N°12: Especificaciones Técnicas de calidad de los alimentos e insumos", de la página 160 del Anexo Complementario de las bases de licitación. En particular la Sociedad Concesionaria deberá cumplir, al menos, con los aspectos indicados en la página 159 del Anexo Complementario de las Bases de Licitación.

Con todo, los alimentos que no estén individualizados en la Tabla N° 12 mencionada en el párrafo anterior, que deban incorporarse para la ejecución del servicio, deben cumplir con lo especificado en la "Tabla Chilena de Composición Química de los Alimentos" en su versión vigente del MINSAL.

Los alimentos e insumos necesarios para regímenes con requerimientos especiales (celiacos, diabéticos, intolerantes a la lactosa u otro similar), el Nutricionista Jefe podrá solicitarlos dentro de las entregas habituales, previa autorización del Inspector Fiscal.

#### 7.6.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El Servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable de la SCMS, para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

El Servicio realizará el manejo de residuos según las normativas técnicas legales medioambientales y de las mejores prácticas tales como manejo de aceites utilizados, residuos orgánicos y segregación de algunos elementos reciclables, tales como cartones y vidrios.



La Sociedad Concesionaria tendrá la responsabilidad velar porque el personal que presta el Servicio de alimentación a pacientes y funcionarios sea instruido sobre las medidas a tomar para la prevención de riesgos de accidentes de trabajo y sobre las medidas para prevenir, mitigar y/o reparar daños por los impactos ambientales en las tareas en la prestación de sus respectivos servicios.

#### 7.6.2.7. Repuestos

Dado que las mantenciones de los equipos no son de especialidad del proveedor, el Servicio contará con convenios con proveedores autorizados del equipamiento, para la provisión de repuestos y mantenimientos asociados de los equipos del Servicio.

El Servicio presentará las características técnicas del equipamiento, indicando su vida útil y rendimiento. Así también incluirá la programación de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento asociado al servicio, el que se encuentra detallado en el punto 2.3.6. Otros ítems programados, del Programa Anual de Prestación del Servicio, con el propósito de entregar un servicio continuo y de calidad.

#### 7.6.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.6.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado para el control de calidad de los procesos, al Encargado de Calidad de la SCMS en funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual de Prestación del Servicio, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.

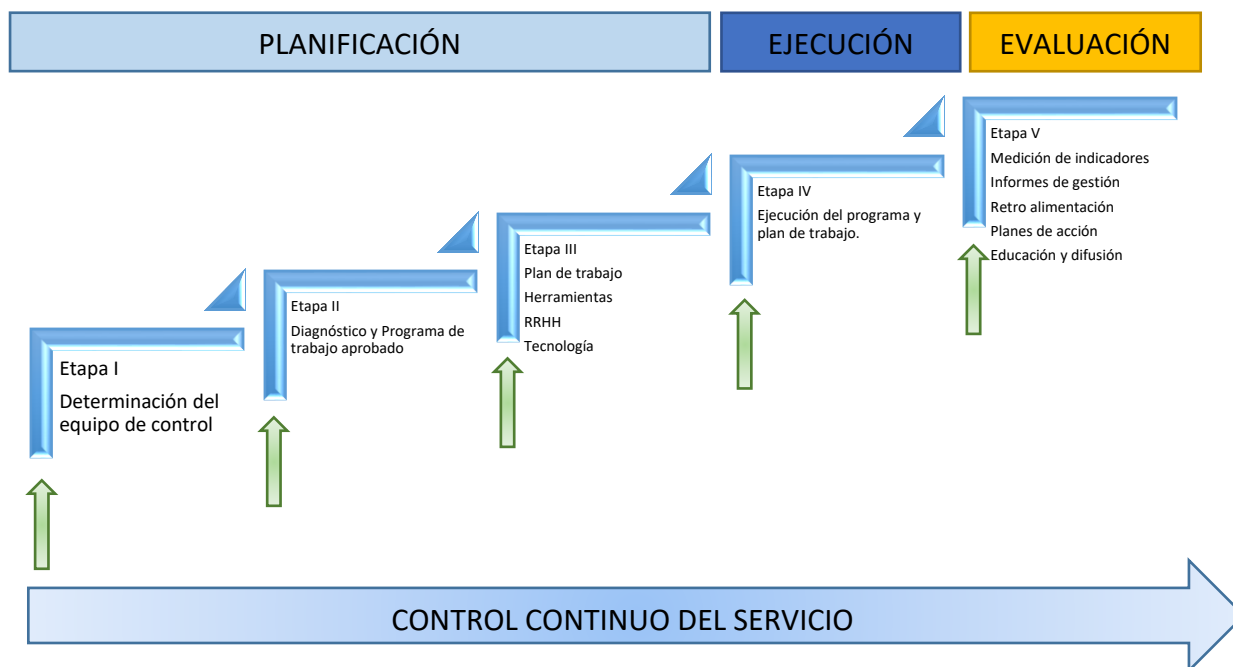
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



### 7.6.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará el sistema de mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

La planificación de las actividades de mantenimiento será la guía de un atento y correcto control de las actividades, los que serán monitoreados con la ayuda del Sistema Informático.

En el caso de la distribución de alimentos a pacientes de atención cerrada y abierta, el operario deberá asegurarse de registrar el término de la actividad. Así también, dar aviso al usuario SIC para que sea debidamente cerrada la actividad en el Sistema Informático de comunicación.

Todo el conjunto de registros, constituirá el archivo histórico de las intervenciones y permitirá a la SCMS, efectuar un control preciso de la condición operativa, de modo de detectar inmediatamente las desviaciones y tomar las oportunas medidas correctivas.

Los sistemas de control del servicio se enmarcan diferentes conceptos relevantes. Sin duda la inocuidad alimentaria es la principal, a ello sumamos la necesidad de mantener el estándar de calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.

De acuerdo al Reglamento Sanitario de los Alimentos, los establecimientos de producción, elaboración, preservación y envase de alimentos deberán cumplir con las Buenas Prácticas de Fabricación o manufactura (BPM). Además, aquellos que la autoridad sanitaria determine dentro de su correspondiente área de competencia, según los criterios establecidos por resolución del Ministerio de Salud, deberán implementar las metodologías de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), en toda su línea de producción. El sistema más eficaz de control de inocuidad alimentaria es el HACCP (Sistema de Análisis de peligros y puntos Críticos de control) adoptados por la Comisión Codex Alimentarius, pues tiene fundamentos científicos y sistemáticos para identificar los peligros y aplicar medidas eficaces de control a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

El desarrollo de estos procesos de control de calidad, será de acuerdo a los tiempos y forma, establecida en Resolución Exenta N°187 del 2008 del Minsal, Determinación de Implementación del Análisis de Peligros y de Puntos críticos de Control (HACCP).

El personal se verá sometido a la realización de los exámenes de salud al ingreso y posteriormente una vez al año, que puedan certificar que la persona no es portadora de enfermedades que puedan contagiarse a través de los alimentos tales como: fiebre tifoidea, hepatitis, Staphylococcus Aureus, ni enfermedades de la piel en forma activa. Se deberán considerar, los siguientes exámenes:

- ⇒ VDRL (Venereal Disease Research Laboratory)
- ⇒ Radiografía de tórax
- ⇒ Coprocultivo
- ⇒ Parasitológico seriado
- ⇒ Cultivo lecho ungüeoal
- ⇒ Cultivo nasofaríngeo

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación, y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, deberá estar vacunado (vacuna vigente) contra la hepatitis B.

#### 7.6.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del Servicio, la Sociedad Concesionaria implementará de manera permanente:

- ⇒ Una estructura organizacional que dará soporte y dirección a los operarios del Servicio en todo momento.
- ⇒ Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.

- ⇒ La implementación de una hoja de vida de cada equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.
- ⇒ Los equipos de refrigeración cuentan con sistemas de alarma de cambios de temperatura acorde a la tecnología usada, que le permitan al personal, actuar y corregir en forma inmediata las alteraciones detectadas.
- ⇒ Todo elemento, utensilio, maquinaria o equipo de material de acero inoxidable, será certificado con la Norma de Calidad AISI, en la medida que exista dicha disposición.
- ⇒ Un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico, para la administración de la Sociedad Concesionaria.
- ⇒ Monitoreo.
- ⇒ Retroalimentación de la gestión permanente a todo el personal.
- ⇒ Apropia inducción y capacitación a todo el personal.

#### 7.6.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos en las bases de licitación y normativa según corresponda, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. NCh2861.Of2011. El Servicio de Alimentación aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda. Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13. del presente documento.

#### 7.6.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de comidas y raciones alimenticias de pacientes distribuidas por regímenes y recintos según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Número de raciones alimenticias para funcionarios distribuidas por comidas.
3. Nº de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
4. Porcentaje de infecciones gastrointestinales sobre el total de raciones servidas.
5. Tasa requerimientos no programados sobre el total de raciones servidas.
6. Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.
7. Otros indicadores que puedan ser establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio durante la vigencia del contrato.

## 7.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura

### 7.7.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende el mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura de todo el Establecimiento de Salud. Para el logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria realizará una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento de Salud continuidad en su operación en las condiciones de calidad establecidas.

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Plan de Mantenimiento que abarca todo el periodo de Explotación, y anualmente, un Programa de trabajo que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas vigentes y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.7.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura, corresponde a la gestión de mantenimiento de estos elementos, así como a la operación de los mismos, asegurando su plena disponibilidad y operatividad, velando que presente las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, y especificidad definidas en el Proyecto Definitivo.

#### 7.7.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, incluye la mantención y operación de los siguientes componentes:

- 1) Servicio de Mantenimiento de Infraestructura General y Mobiliario asociado a la Infraestructura.
- 2) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema Sanitario.
- 3) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial.
- 4) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Transporte Vertical.
- 5) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles.
- 6) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Central Térmica, Climatización, Refrigeración, Sistema Geotérmico y Gas

Combustible.

- 7) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial.
- 8) Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA).
- 9) Servicio de Mantenimiento y Operación de Áreas Verdes y Paisajismo.
- 10) Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Correo Neumático.
- 11) Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema Contra Incendios.

El Servicio es responsable a su entero costo y cargo, de la ejecución, supervisión de las actividades de mantenimiento y operación, así como de la eficacia de éstas, debiendo asegurar en su gestión, la integridad de la estructura del edificio, el funcionamiento de los servicios industriales, los sistemas de energía, el mobiliario asociado a la infraestructura, los equipos que comprenden las instalaciones industriales, conforme lo establecido en el Proyecto Definitivo, y la limpieza de pisos mecánicos y pavimentos y áreas exteriores.

Para efectos del presente servicio, el mantenimiento de los distintos elementos podrá ser preventivo o correctivo; por su parte el mantenimiento correctivo, podrá ser programado o no programado.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.7.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio de este Reglamento. Se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria.

El Servicio funcionará todos los días del año, atendiendo a actividades programadas y no programadas. Para estas últimas, se pondrá a disposición en el Sistema Informático de Comunicación, la aplicación correspondiente, de forma tal que, todo usuario autorizado (funcionario) pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio, los que serán respondidos en las condiciones y plazos establecidos en las Bases de Licitación y el Programa Anual de Prestación de Servicio.

Se prestará especial atención para evitar conflictos en la provisión de servicios, la seguridad de los pacientes y funcionarios, y el público en general que hace uso del Establecimiento de Salud, enmarcado en las exigencias establecida en las Bases de Licitación y el presente documento.

El Servicio presentará un Plan de Mantenimiento, el que será una de las bases de cada programación anual del Servicio. Se encuentra descrito en el Anexo IV Plan de Actividades del Programa anual de prestación del Servicio.



Este Plan dará el lineamiento de ejecución de recambio de equipos, frecuencia y planificación de diferentes actividades, lo que formará parte integral del Servicio para los 30 semestre de explotación. Toda modificación necesaria que se proponga realizar al Plan de Mantenimiento una vez aprobado, debe ser visado por el Inspector Fiscal.

El Servicio de Mantenimiento y Operación, dar estricto cumplimiento de las normativas medioambientales y sanitarias vigentes, referentes al funcionamiento y adecuada gestión de las instalaciones del Establecimiento de Salud, en cuanto a que la operación del equipamiento y las instalaciones asociadas, así como la gestión de los desechos (residuos) producto de la operación y mantenimiento.

El Servicio de Mantenimiento y Operación, se prestará en coordinación con todos los Servicios de la Concesión, pero principalmente con el Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario no Clínico, Servicio de Aseo y Limpieza General y Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, más todos los Servicios clínicos y no clínicos del Establecimiento de Salud según corresponda. Además, contará con personal para prestar el servicio de traslado de mobiliario, accesorios y/o cualquier otro elemento solicitado por usuarios SIC, previa autorización del Inspector Fiscal.

Las actividades no programadas deberán ser cerradas, por el usuario SIC del Establecimiento de Salud, sin reparo de lo anterior, el Servicio registrará el cumplimiento de las actividades exigidas en las bases de licitación en el Sistema Informático de Comunicación.

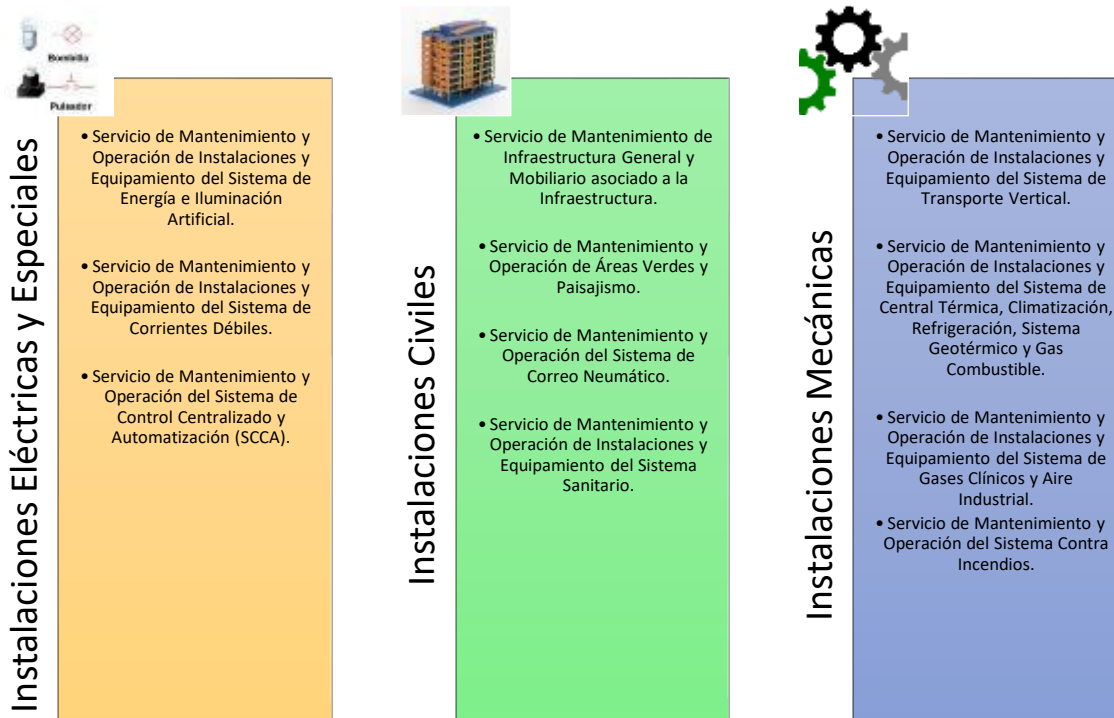
De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria a través de su Plan de Contingencias aprobado por el Inspector Fiscal, enfrentará diversos imprevistos, de manera de resguardar la operatividad del Establecimiento de Salud. El mecanismo de reacción inmediata frente a eventos imprevistos se incluye en el Programa Anual.

#### 7.7.1.3. Resumen Operativo

El Servicio de Mantenimiento y Operación será brindado durante todos los días del año y de manera continua, conforme a las especificaciones de las Bases de licitación. Se contará con un equipo organizado en un sistema de turnos que cubrirá las 24 horas.

A fin de tener una adecuada planificación y coordinación interna de las diferentes especialidades y complementos del Servicio de Mantenimiento, la Sociedad Concesionaria y en particular, su prestador de servicio (empresa subcontratada) ha agrupado los componentes de acuerdo a la aplicación práctica de sus especialistas, lo que se determina con lo siguiente:



Para efectos del presente servicio, el mantenimiento de los distintos elementos podrá ser preventivo, correctivo y reparativo; por su parte el mantenimiento correctivo, podrá ser programado o no programado (reparativo).

El mantenimiento preventivo será especificado cada año en el Programa Anual de trabajo y en el Plan de Mantenimiento, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación de la Concesión.

El mantenimiento correctivo de atención no programada, se plasmará a través de una solicitud del Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud. Actividad de mantenimiento será programada en las actividades diarias según la naturaleza de la falla y procedimiento asociado a su corrección.

El mantenimiento reparativo de la Infraestructura, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, deberá ser informado al Inspector Fiscal a través del SIC, y debe ser ejecutado por personal con las competencias exigidas por las Bases de Licitación.

El personal del Servicio contará con experiencia y conocimiento para intervenir cuando la situación lo requiera, realizará operaciones especificadas en los Planes de Contingencia, las cuales serán aprobadas por la Inspección Fiscal y autorizadas por la misma.

En cuanto a los tiempos de reparación que no se encuentren especificados en las bases de

licitación, se entiende como el período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), con el objeto que la Sociedad Concesionaria lo repare.

Las actividades de mantenimiento que se realizarán, cumplirán la normativa técnica durante todo el periodo de la concesión, considerando también las garantías en vigencia y recomendaciones de los fabricantes de los equipos.

El Servicio trabajará con el Sistema de órdenes de trabajo, tanto para las actividades programadas, como para las no programadas.

Para las actividades programadas, la Sociedad Concesionaria retirará a los respectivos recintos, con 7 días de anticipación y a través del Inspector Fiscal, la información relativa a la ejecución de mantenimiento programado, para que éstos puedan planificar sus labores habituales.

Se procurará en todo momento, que aquellos procedimientos de mantenimiento preventivo que pudieran causar ruido o molestias a pacientes o funcionarios del Establecimiento de Salud se lleven a cabo, tomando las medidas de precaución correspondientes para el resguardo de los pacientes, funcionarios y transeúntes, privilegiando en ello, horarios propuestos en las bases de licitación.

El Servicio se alimentará de toda la información referente a la infraestructura, proyecto y especialidades a través del uso del BIM Management de las instalaciones, el que facilitará su gestión, el que se encuentra debidamente integrado al SIC.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.7.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos cumplirá, al menos, con lo siguiente:

- Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Ingeniero Civil o Mecánico o Eléctrico. 10 años de experiencia laboral. 5 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) y C2) de los Anexos complementarios de las Bases de Licitación.
- Personal especializado, que cuente con las debidas autorizaciones y/o certificaciones

por la autoridad competente, de acuerdo a la legislación vigente, cuando corresponda.

- El encargado de Mantenimiento de los Ascensores, Montacargas y Escaleras Mecánicas y su reemplazante, debe tener Certificado de Inscripción Vigente como Mantenedor de Ascensores, Montacargas y Escaleras Mecánicas, de acuerdo a la Ley N° 20.296 y el DS N° 47 de Ministerio de Vivienda y Urbanismo y Artículo 159 bis de LGUC.
- El personal adicional al encargado y al personal especializado deberá acreditar como nivel de escolaridad mínimo la enseñanza media completa, además de la calificación de las competencias y formación o conocimientos técnicos específicos, de acuerdo a la función a desempeñar.
- En relación al personal asociado a la prestación del servicio en el ámbito del mantenimiento y operación de instalaciones y equipamiento del sistema de gases clínicos, éste deberá acreditar su experiencia previa mínima de 2 años en estas materias.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ Componentes, sistemas o subsistemas que comprende este Servicio, según corresponda.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio de gases clínicos deberá contar con una inducción mínima de 20 horas, a entero cargo, costo y responsabilidad de la Concesionaria, impartida por la Empresa proveedora del servicio de suministro de gases clínicos, que haya contratado el Establecimiento de Salud y por el servicio técnico del representante de los equipos de generación de gases clínicos, según corresponda.

Las inducciones antes señaladas deberán ser actualizadas e impartirse por profesionales con experiencia en los sistemas o subsistemas, con que contará el Establecimiento de Salud.

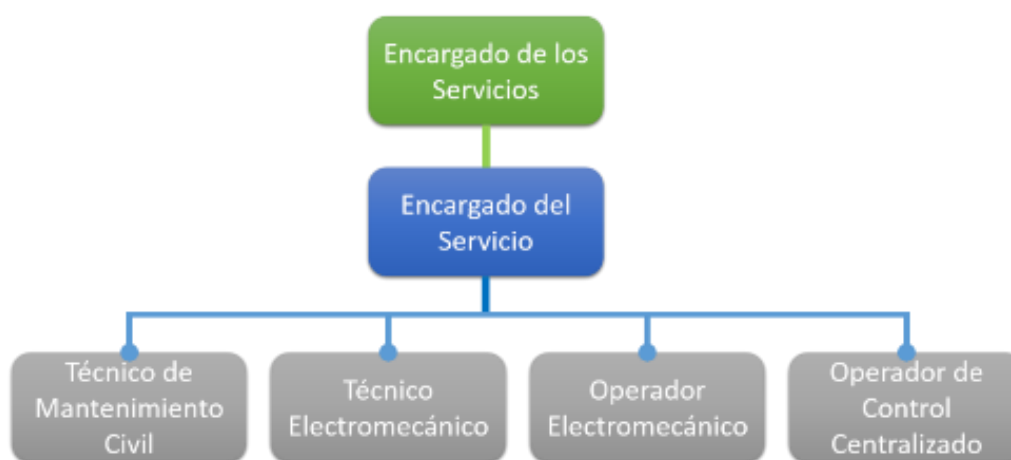
El personal deberá contar con experiencia nacional o internacional de operación de servicios de acuerdo a lo siguiente:

- Acreditar experiencia en administración de infraestructura hospitalaria, la que deberá incluir operación y mantenimiento de infraestructura e instalaciones industriales:
  - Contar con, al menos, tres contratos vigentes de administración y/o mantenimiento de edificios de uso público que sumen una superficie igual o superior a 25.000 m<sup>2</sup>.
  - Acreditar, al menos, un contrato relacionado con establecimientos de salud con una superficie igual o superior a 10.000 m<sup>2</sup>.
  - La experiencia solicitada deberá ser acreditada a través de antecedentes emitidos por un tercero, los cuales podrán ser suscritos en Chile o en el extranjero. Si se otorga en

Chile deberá suscribirse ante Notario Público; si se suscribe en el extranjero deberá otorgarse ante ministro de fe competente conforme a la legislación del país en que se otorgue. En este último caso, el documento deberá ser legalizado conforme al artículo 345 del Código de Procedimiento Civil.

#### 7.7.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio de Mantenimiento y Operación es un servicio Básico y dentro de la estructura de la Sociedad Concesionaria, se encontrará bajo la vigilancia directa del Encargado de los Servicios de la Sociedad Concesionaria.

El detalle del número, funciones y responsabilidades del personal, se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos dispuestos en ellas.

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, las dotaciones el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 4. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.7.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1, 1.10.1.2 y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

En lo que se refiere al punto 1.10.1.1 de las Bases de Licitación: “Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas” de las Bases de Licitación.

En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar las siguientes actividades: mantenimiento, reparación, reposición o adquisición de un nuevo elemento que pasará a formar parte de la infraestructura, del equipamiento industrial o del

Mobiliario No Clínico, que no estén considerados en los Programas Anuales de los Servicios Básicos relacionados con mantenimiento que se señalan en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria que efectúe la actividad solicitada en la forma señalada a continuación.

Para efectos de hacer frente a actividades no previstas en los Planes y en los Programas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar para el Establecimiento de Salud, un “Fondo de Reserva” que estará constituido por el monto en UF que se establece en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación, para cada Semestre de Pago, cantidad que no incluye IVA, el cual se incrementará con los saldos del período anterior, y deberá ser administrado en UF por la Sociedad Concesionaria, según instrucciones del Inspector Fiscal. Para el primer Semestre de Pago, dicho monto deberá estar disponible a partir de la fecha de Autorización de Pagos de Subsidios del Establecimiento de Salud correspondiente. Para el último Semestre de Pago, el “Fondo de Reserva” estará constituido únicamente por el saldo del período anterior, si lo hubiera. Para los efectos de utilización del “Fondo de Reserva”, el valor de la UF será calculado al valor correspondiente del día en que se haga efectivo el pago. Para mayor detalle se hará referencia a lo establecido en el punto 1.10.1.1 “Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas” de las Bases de Licitación.

$$F_{i,k} = M_k + SF_{i-1,k} \quad i > 1$$

$$SF_{i,k} = SF_{i-1,k} + M_k - G_{i,k} + I_{i,k} \quad i \geq 1$$

Con:

$$F_{1,k} = M_k$$

$$SF_{0,k} = 0$$

Dónde:

$F_{1,k}$ : Fondo de Reserva que debe estar disponible a partir de la fecha de autorización de Pagos de Subsidios del Establecimiento de Salud “k”.

$F_{i,k}$ : Fondo de Reserva que debe estar disponible desde el inicio del Semestre de Pago “i”, para el Establecimiento de Salud “k”.

$M_k$ : Monto en UF que se establece en el anexo complementario para el Establecimiento de Salud “k”, el cual será igual a cero para el último Semestre de Pago.

$G_{i,k}$ : Gastos efectuados durante el Semestre de Pago “i”, para el Establecimiento de Salud “k”.

$I_{i,k}$ : Intereses devengados durante el Semestre de Pago “i”, para el Establecimiento de Salud “k”.

$SF_{i,k}$ : Saldo del Fondo de Reserva al término del Semestre de Pago “i”, para el Establecimiento de Salud “k”

Lo anterior se resume en la siguiente expresión: Todo saldo en el “Fondo de Reserva” deberá ser invertido en instrumentos de alta liquidez y libres de riesgo, según instrucciones del Inspector Fiscal. En caso que, durante algún Semestre de Pago, el monto total de actividades solicitadas por el Inspector Fiscal, sea mayor al “Fondo de Reserva”, o al valor máximo en UF establecido en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio



de Salud previa autorización de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y del Ministerio de Hacienda, deberá aprobar dicha solicitud en forma previa a su ejecución. En caso que el Ministerio de Hacienda no apruebe dicho presupuesto, las actividades no se realizarán.

El Servicio de Salud deberá pagar al Concesionario el saldo que corresponda a la diferencia entre el monto solicitado y el disponible en el saldo del “Fondo de Reserva” correspondiente, conforme al procedimiento establecido en el artículo 1.12.2.3 y 1.12.7 de las Bases de Licitación de la Concesión. Si el plazo existente entre la aprobación de las actividades ejecutadas y el pago correspondiente al mismo año fuese menor a 60 días, éste se realizará en la fecha de pago subsiguiente a la de la aprobación de las actividades. La Sociedad Concesionaria deberá emitir un informe semestral para el Establecimiento de Salud, que deberá ser entregado al Inspector Fiscal dentro de los primeros 10 días de iniciado un Semestre de Pago, con el detalle completo del saldo y movimientos del “Fondo de Reserva”, generados en el Semestre de Pago anterior, a excepción del último informe el que deberá ser emitido 20 días antes del término de la concesión. Si en el último informe mencionado en el párrafo anterior, dicho “Fondo de Reserva” mantiene un saldo, la Sociedad Concesionaria deberá pagar al Servicio de Salud que corresponda el 100% de ese saldo.

El pago del Concesionario al Servicio de Salud correspondiente, por este concepto, deberá realizarse, a más tardar, dentro del plazo de 15 días posteriores a la fecha de dicho informe.

El pago se realizará al Servicio de Salud que corresponda, conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 1.12.8 de las Bases de Licitación de la Concesión. El no pago oportuno, es decir, el incumplimiento del plazo antes señalado, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación, sin perjuicio del cobro de las garantías correspondientes. En el caso de ser aprobado el presupuesto, el Inspector Fiscal instruirá al Concesionario para que inicie las actividades solicitadas. Salvo autorización escrita y justificada del Inspector Fiscal, el incumplimiento de la ejecución de las actividades solicitadas, en el plazo dispuesto por el Inspector Fiscal, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.

El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.

El procedimiento para determinar el valor de dichas actividades será el siguiente:

- ⇒ El Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria un presupuesto correspondiente a las actividades que se requieran materializar cumpliendo con los estándares exigidos en el Contrato de Concesión.

- ⇒ La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 10 días, contados desde la solicitud realizada por el Inspector Fiscal, para entregar dicho presupuesto, el cual debe indicar un plazo estimado para ejecutar la actividad solicitada. En caso que la complejidad de la actividad lo amerite y justificando tal circunstancia, podrá solicitar un plazo adicional de 10 días, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de atraso en la entrega del presupuesto solicitado, la Sociedad Concesionaria incurrirá en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.
- ⇒ En el caso de adquisiciones de equipamiento, que no correspondan a reposición, reemplazo o reparación del equipamiento existente y que hayan sido solicitados por el Inspector Fiscal, el presupuesto presentado deberá incluir el costo de mantenimiento del nuevo elemento adquirido, durante la vida útil del mismo, el cual no podrá exceder un máximo equivalente al 10% del valor de adquisición total, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de ejecutar el respectivo mantenimiento.
- ⇒ La valoración de las actividades antes mencionadas se determinará de acuerdo al menor valor entre a) y b), señaladas a continuación:
  - a) El presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria para efectuar las actividades que se requieran materializar.
  - b) El 110% del menor de un máximo de tres presupuestos alternativos, en condición de pago contra actividad terminada, solicitados por el Inspector Fiscal a otras empresas idóneas de ejecutar dichas actividades. El Inspector Fiscal deberá conseguir estos presupuestos en el mismo plazo dado al Concesionario para la elaboración del suyo.
- ⇒ Si el Inspector Fiscal no consiguiera, al menos, un presupuesto alternativo, se podrá determinar el valor de las actividades en base al presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria, previa certificación de dicha circunstancia.
- ⇒ En caso que el presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria sea mayor que el 110% del menor presupuesto alternativo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar al Inspector Fiscal dicho presupuesto con el fin de poder subcontratar las actividades correspondientes. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria es el único responsable de la calidad de las actividades efectuadas.

#### 7.7.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio de Mantenimiento del Concesionario enmarcará su acción guiado por las políticas de prevención, mantención, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones. Para esto, operará el Servicio asegurando el normal funcionamiento de los sistemas y equipamiento constituyente de la Infraestructura, aplicando estándares y procedimientos en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los Mantenimientos Correctivos, logrando así alcanzar, y si es posible, prolongar su vida útil, además, de asegurar la operatividad del edificio, instalaciones y equipamiento industrial.

En el cumplimiento de estas políticas de mantenimiento se dispondrá de los recursos técnicos, humanos y materiales que garanticen el desarrollo de la actividad hospitalaria de forma

continua y segura.

Será política del Servicio, promover y proponer actividades, renovaciones, mejoras y cualquier acción que permita prolongar la vida de los equipos e infraestructura, ahorros energéticos, eficiencia, etc. De igual modo, el mantener una comunicación permanente con el Establecimiento de Salud, a fin de recibir e intercambiar información respecto de mejoras en el Servicio.

### 7.7.2. Definiciones Operativas

**Accesorio:** Se entenderá por “accesorio” todo elemento que complemente o se conecte a otro Principal y que cumpla una función específica.

**BIM:** El modelado de información de construcción (BIM, Building Information Modeling), también llamado modelado de información para la edificación, es el proceso de generación y gestión de datos de un edificio durante su ciclo de vida utilizando software dinámico de modelado de edificios en tres dimensiones y en tiempo real, para disminuir la pérdida de tiempo y recursos en el diseño y la construcción.

**Charla de Arranque:** consiste en una reunión al inicio de la jornada laboral, en la cual se podrán revisar temas relacionados con:

- 1.- Programación de trabajos para el día.
- 2.- Estado de Salud y Motivacional de los trabajadores. Transmitir la importancia del control de vida, vía radial a lo menos.
- 3.- Comprensión y conocimiento de los objetivos, relacionado con los trabajos a realizar.
- 4.- Revisión de estado de los elementos de protección personal y herramientas personales.
- 5.- Reconocimiento y análisis de las condiciones de riesgo ambientales, y relativas a la actividad en específico, según corresponda.
- 6.- Revisión de coordinaciones con el usuario, y autorizaciones de parte del Inspector Fiscal.
- 7.- Revisión de la completitud de materiales y repuestos.
- 8.- Respuestas a dudas del personal.
- 9.- Análisis de sugerencias del personal.

Las charlas de arranque deberán contar con registro firmado de cada participante, de acuerdo a las exigencias de la normativa.

**CCTV:** (En inglés “closed circuit televisión”) es “circuito cerrado de televisión”, consiste en una o más cámaras de vigilancias conectadas a uno o más monitores de video o televisores que reproducen las imágenes transmitidas por las cámaras.

**Componentes:** Definido para estos efectos, como los servicios específicos que prestará el Servicio de Mantenimiento y Operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura. Son once (11) y se detallan el punto 2. Del presente documento.

**Incidencia:** Referido a situaciones que ocurren de forma esporádica y no programada.

**Inspección Visual:** Acción correspondiente a observar de primera fuente una situación.

**Insumos:** Se entiende como aquellos elementos (en su mayoría desechables y de uso único) que no son parte de un equipo, pero que en su conjunto cumplen una función determinada.

**Materiales:** Se consideran como “materiales” los productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento.

**Mantenimiento Correctivo/Reparativo:** Se entiende como mantenimiento correctivo/reparativo al conjunto de acciones tendientes a reparar la infraestructura, instalaciones y equipamiento, producto de fallas no programadas, las que podrán ser derivadas a una solicitud emitida por el usuario autorizado SIC o detectadas por el propio personal del Servicio de Mantenimiento y Operación durante una inspección, el Sistema de control Centralizado o durante un mantenimiento preventivo.

El mantenimiento correctivo incluirá lo siguiente:

- ⇒ Un sistema de mantenimiento correctivo y de reparaciones, con el objetivo resolver la desviación producida y proporcionar informes de las acciones correctivas. Esta información se proporcionará a la Inspección Fiscal.
- ⇒ Un sistema basado en prioridades que permita la atención a las acciones de mantenimiento correctivo críticas para la capacidad operativa normal, o requeridas para la salud o la seguridad.

Todas las solicitudes de reparaciones reportadas se registrarán en el Sistema de Gestión de Mantenimiento a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC). Por ende, el programa de mantenimiento se actualizará según sea necesario y será posible revisar la expectativa de vida útil restante, de cada uno de los activos en mantenimiento.

Los usuarios SIC autorizados por el Inspector Fiscal, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.14 de las Bases de Licitación de la Concesión, podrán registrar en el SIC su conformidad o no conformidad con el nivel de servicio recibido, comparado con las exigencias establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación y en el Programa Anual del servicio de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.1 de las mismas. No obstante, lo anterior el Inspector Fiscal fundadamente, podrá dejar sin efecto una no conformidad registrada en el SIC.

Las desviaciones del cumplimiento del nivel de servicio se consideran en dos niveles:

Primer Nivel corresponde a “No Conformidad” con la actividad específica que es parte de la prestación del servicio, que la determina el usuario SIC del Establecimiento de Salud, y que si es levantada oportunamente según los tiempos de corrección de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación de la concesión, o en el Programa Anual según corresponda, deja sin efecto dicha “No Conformidad”.

Segundo Nivel corresponde a “Incumplimiento”, que ocurre en los siguientes casos:

- a) La “No Conformidad” no se levanta según los tiempos de corrección de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación de la concesión, o en el Programa Anual, según corresponda.
- b) Una actividad específica, que es parte de la prestación del servicio, no se efectúa en la oportunidad o forma definida en el Programa Anual, no existiendo tiempos de corrección asociados.
- c) No reparación en los tiempos establecidos por el Inspector Fiscal en el SIC, una vez ocurridos los casos señalados en las letras a) y b) anteriores.

Tan pronto haya sucedido un “Incumplimiento”, la Sociedad Concesionaria deberá notificar al Inspector Fiscal a través del SIC en un lapso no superior a 30 minutos, un tiempo estimativo de reparación. Asimismo, el Inspector Fiscal deberá establecer en el SIC el tiempo de reparación asociado al “Incumplimiento”.

Para el caso que se trate de eventos no consignados en los Indicadores de Nivel de Servicio establecidos el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación o los Programas Anuales, los tiempos de corrección y/o de reparación, según corresponda, se fijarán entre la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal, los cuales serán registrados en el SIC. El incumplimiento de estos tiempos, convertirán estos eventos en “Incumplimientos”. En este caso el Inspector Fiscal definirá en el SIC, los puntos de relevancia asociados a estos eventos a que se refiere el artículo antes señalado.

**Plan de mantenimiento Preventivo:** de acuerdo a las Bases de licitación, El plan de mantenimiento preventivo, se adaptará a las indicaciones y las necesidades requeridas por la Dirección del Establecimiento de Salud, y podrá consultarse online en todo momento, accediendo al sistema informático de comunicaciones. A través de esta consulta, el Inspector Fiscal dispondrá en tiempo real de toda la información relativa al desarrollo de las actividades, su programación, los trabajos realizados, los resultados de los mismos, etc.

Con el fin de organizar las operaciones de mantenimiento preventivo, se crearán fichas de programación y ejecución de las actividades, que se podrán consultar y descargar de manera online. En estas aparecerán mes por mes, y agrupados por unidad, los equipos sometidos al mantenimiento, según el calendario fijado en el plan arriba indicado. En el

encabezado de cada ficha figurará el año, mes y unidad en los que se llevará a cabo el mantenimiento.

Para cada intervención de mantenimiento preventivo se recopilará una ficha de intervención en la que se indicarán los trabajos realizados, y se redactará un informe de trabajo, que se introducirá en el sistema informático de gestión del servicio y en el SIC.

Este Servicio presentará en el plan anual para la prestación de servicios:

- Un plan de mantenimiento de todos los componentes correspondientes al diseño pasivo del proyecto de eficiencia energética, tales como: Muro Exterior, Techumbre, Piso Ventilado, entre otros que se definan en el Proyecto Definitivo.
- Un plan de reemplazo de los equipos de iluminación exterior e interior, que considere la renovación del 100% de éstos al término del décimo Año de Explotación, ello sin perjuicio de la reposición y/o reemplazo que deberá efectuar por fallas, o término de su vida útil, defectos y daños que puedan haber experimentado.
- Deberá entregar al Inspector Fiscal un plan de reposición de los distintos subsistemas de corrientes débiles.
- Un plan de reposición parcial, de manera que, al cabo de 5 años, se hayan repuestos los componentes electromecánicos que conforman el control global de cada sistema perteneciente al SCCA.
- Un plan de reposición y/o reemplazo en Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema Contra Incendios que considere:
  - Panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes, a lo menos, durante el décimo Año de Explotación.
  - Mangueras, a más tardar al décimo Año de Explotación.
  - Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, a lo menos, durante el décimo Año de Explotación.
  - Detectores, alarmas, pulsadores, a lo menos, cada cinco años durante la Etapa de Explotación, o según recomendación del fabricante.
- Plan de mantenimiento de los sistemas de calefacción y de refrigeración del agua, dispuestos en el Proyecto Definitivo, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

**Procedimientos de Trabajo Seguro:** se define como procedimientos de trabajo seguro, al conjunto de acciones que permiten proceder con el desarrollo de una tarea de manera correcta y segura, así como también la determinación de los potenciales riesgos que pueden producirse y las medidas para evitarlos o minimizarlos.

**Proyecto Definitivo:** Corresponde al desarrollo de los proyectos de Arquitectura y especialidades, incluyendo la ingeniería de detalle de las obras del o cada Establecimiento de Salud, que debe desarrollar el Concesionario, y que incluye los documentos a través

de los cuales se emplaza, ubica, regula, vincula y especifica inequívocamente todas las características físicas, espaciales y técnicas que conforman la infraestructura, instalaciones y equipamiento suficientes y necesarios para la correcta ejecución de la totalidad de las obras conforme a todos los estándares técnicos y niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión.

**Repuesto:** Se entenderá por “repuesto” todo elemento o componente que forma parte del ítem.

**Reparación:** Acción y efecto de reparar, corregir o arreglar.

**Requerimientos Específicos del Servicio de Mantenimiento y Operación:** El Servicio de Mantenimiento y Operación será responsable de todas las actividades asociadas al mantenimiento, reparación y reemplazo de elementos relativos a las instalaciones, incluyendo: pavimentos, veredas y otras obras exteriores, muros, edificios y especialidades mencionadas en cada componente, equipos electromecánicos y sus accesorios, mobiliario asociado a la infraestructura (que no corresponda al anexo I letra a), insumos, materiales y equipos propios de las corrientes débiles.

El Servicio mantendrá todos los activos en condiciones operativas durante la vigencia del contrato y según lo definido en los niveles de servicio establecidos en las Bases de licitación de la Concesión.

La empresa subcontratada para la prestación del Servicio, tendrá a su disposición el taller de mantención para almacenar insumos, equipos y elementos necesarios para su labor dentro del Establecimiento de Salud. Además, el personal técnico del Servicio, tendrá capacitación en temas exigidos en las bases de licitación de la concesión, relacionados con la protección de la salud, prevención de riesgos e infecciones asociadas a la atención en salud entre otras.

Las obligaciones generales de mantenimiento con relación a los activos a mantener comprenden:

- ⇒ Inspección periódica y visual de los activos a mantener (de acuerdo a la programación establecida en el programa anual de prestación del Servicio).
- ⇒ Pruebas periódicas de los sistemas de seguridad y emergencia en las Instalaciones.
- ⇒ Servicios de reparación de emergencia.
- ⇒ Aplicación de técnicas de mantenimiento y estándares, usando la mejor práctica y experiencia de acuerdo a lo que establecen las Bases de Licitación de la concesión.
- ⇒ Reemplazo de los activos al término de la vida útil, según el Plan de Mantenimiento.
- ⇒ Coordinación con los prestadores específicos de mantención de equipos industriales, externos.



- ⇒ Provisión de herramientas, equipamiento, repuestos, partes de reemplazo, materiales e insumos, aceites y grasas requeridos para llevar a cabo las obligaciones de mantenimiento y operación.
- ⇒ Gestión de seguros, coordinación y supervisión, en todo lo relacionado al mantenimiento, reemplazo o reparación que surja de acciones de vandalismo en el área de concesión.
- ⇒ Conservación y/o reparación de la estructura o estructura externa de las instalaciones.
- ⇒ Las acciones necesarias para asegurar que las diversas partes de las instalaciones sean plenamente funcionales y operativas durante las horas de operación convenidas.
- ⇒ La limpieza de cualquier instalación de ingeniería o técnica, incluyendo accesorios eléctricos.
- ⇒ Limpieza de la fachada completa de las instalaciones.
- ⇒ En caso de ser necesario el reemplazo o reparación de un mueble asociado a la infraestructura (son aquellos que no pertenecen al anexo I letra a) y que son responsabilidad del Servicio), será identificable con su número de serie. La acción se realizará luego de una solicitud a través del SIC, acudiendo personal técnico de este Servicio, el cual reparará y/o trasladará el mueble desde el lugar requerido hasta los talleres de mantenimiento, realizando la reposición de este mueble según stock disponible. Para realizar las actividades estará previamente coordinado con el Inspector Fiscal o quien él determine para efectos de realizar las actividades.
- ⇒ Todo lo exigido en las Bases de Licitación de la concesión.

### **Requerimientos Específicos por componente (sub-servicio) del Servicio de Mantenimiento y Operación:**

#### **1) Servicio de Mantenimiento de Infraestructura General y Mobiliario asociado a la Infraestructura.**

##### **a. Infraestructura:**

Las principales actividades a realizar o gestionar por el personal y responsables del sub-servicio son las siguientes:

- ⇒ **Mantenimiento de Cubiertas:**
  - Verificación del estado, Limpieza y mantenimiento de cubiertas metálicas. (Pintura, según indicaciones del fabricante).
  - Verificación del estado, limpieza, mantención y sellado de juntas en las cubiertas metálicas.
  - Verificación del estado, limpieza y mantención de los sellos asfálticos en las cubiertas de hormigón armado.
  - Verificación del estado, limpieza y eliminación de óxidos en las estructuras

metálicas con la correspondiente reparación de pintura antióxido y pintura antióxido a toda la estructura metálica.

- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento de todas las ventilaciones existentes en las cubiertas.

⇒ **Mantenimiento de Fachadas y Muros:**

- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento de muros, celosías y quiebra sol.
- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento de ventanas y vidrios por el exterior.
- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento y/o recambio de canaletas de aguas lluvia.
- Empastado y Pintura de muros según corresponda.
- Verificación del estado, limpieza, mantenimiento y/o recambio de celosías, rejillas, quiebra vista, envolvente térmica y su estructura de sustentación.
- Verificación del estado, limpieza, reparación y/o recambio de pasarelas.
- Verificación del estado de los revestimientos de muros pétreos, cerámicos, metálicos, y otros, para reemplazar aquellos que corresponda.
- Verificación del estado, mantenimiento de ventanas, reparación de bisagras, cerraduras, reemplazo de vidrios si corresponde. Reparar o reemplazar aquellos que corresponda.

⇒ **Mantenimiento de Pisos Exteriores:**

- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento de todas las veredas, plazas internas y patios exteriores, patios ingleses, escaleras, escaleras de emergencia, incluyendo baldosas, tapas de cámaras, cerámicos, pastelones, adocretos, piedras y otros, y reposición de los elementos deteriorados o faltantes cuando corresponda.
- Verificación del estado, limpieza, mantenimiento y reposición según corresponda de escaños, alcorques, piletas de agua.
- Verificación del estado, mantenimiento y reposición de basureros exteriores.
- Verificación del estado, limpieza, mantenimiento y reposición palmetas de caucho patio sala cuna.
- Verificación del estado, limpieza, mantenimiento y reposición del Piso Entablado de resina tipo madera terrazas exteriores en altura.

⇒ **Mantenimiento de Accesos y Circulaciones Peatonales y Vehiculares Exteriores:**

- Verificación del estado, limpieza (exterior), y mantenimiento de puertas, casetas de guardias, esclusas, cerraduras, bisagras y otros, y reparación o reemplazo de elementos deteriorados cuando corresponda.
- Verificación del estado, limpieza, mantenimiento o reemplazo de las señaléticas viales y peatonales.
- Verificación del estado, limpieza y mantenimiento de bicicleteros, casilleros asociados y estacionamiento de motos.

⇒ Iluminación Exterior:

- Verificación del estado, limpieza y mantención de los elementos metálicos y eliminación de óxidos con la correspondiente reparación de pintura antióxido, y pintura total antióxido cuando corresponda.
- Verificación del estado, limpieza, mantención de luminarias.
- Reposición de ampolletas o focos, cuando corresponda o según solicitud del Inspector Fiscal.

⇒ Cierres Perimetrales:

- Verificación del estado, limpieza y mantención de todos los portones perimetrales, cerco perimetral, barreras de control de acceso.
- En caso de haber algún deterioro, éste se comunicará al Inspector Fiscal quien determinará el tiempo para su reposición debiendo, en todo caso, la Sociedad Concesionaria tomará las medidas de seguridad pertinentes.

⇒ Cielos:

- Verificación del estado, mantención y/o reposición de losas de hormigón, palmetas y su estructura, cielos metálicos, cielo continuo, señaladas en proyecto.
- Limpieza, reparación, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes, y reparar o reemplazar aquellas cuando corresponda.

⇒ Paramentos Interiores:

- Verificación del estado, mantención y/o reposición de muros, estucos y empastes, pintura de muros.
- Verificación del estado, mantención y/o reposición de revestimientos de muros (cerámicos, maderas, metálicos, otros) y reposición de elementos deteriorados o faltantes de inmediato.
- Verificación del estado, mantención y/o reposición de puertas, ventanas y escotillas: reemplazo de elementos faltantes cuando corresponda, como guardapolvos, cornisas y otros detallados en el proyecto.

⇒ Pisos:

- Verificación del estado, mantención y/o reposición de Baldosa Microvibrada Lisa, sobre relieve y de alta compresión antiácida, del sello de las baldosas según corresponda, porcelanatos, Piso Vinílico Acústico, anti estático y conductivo, pisos pulidos de hormigón, pisos flotantes,
- Verificación del estado, mantención y/o cambio de alfombras debiendo mantener igual calidad o superior.

b. Mobiliario asociado a la Infraestructura (aquellos incluidos en el proyecto definitivo y que no corresponden al anexo I letra a)

- ⇒ Muebles de madera o de tablero
  - Inspección y mantenimiento a muebles de madera o tablero asociados a la infraestructura definidos en el Proyecto Definitivo.
  - Cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado,
  - desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, entre otros.
  
- ⇒ Muebles de acero inoxidable o metálicos
  - Inspección y mantenimiento, a los muebles metálicos definidos en el Proyecto Definitivo, tales como: estantes de cámaras frigoríficas, mobiliario de los recintos: esterilización, laboratorios, entre otros. El mantenimiento incluirá a lo menos: limpieza, lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos, entre otros. Adicionalmente, deberá reemplazar, cuando proceda, ruedas, partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, pinturas, entre otros.
  
- ⇒ Muebles mixtos
  - Inspección y mantenimiento a los muebles mixtos, tales como, butacas, muebles estructurados en acero y revestidos en madera, resinas o en otro material, tales como: polipropileno, PVC, u otros, de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo. El mantenimiento incluirá a lo menos: limpieza, lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos. Adicionalmente, deberá reemplazar cuando proceda, ruedas, partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, pinturas, entre otros.
  
- ⇒ Accesorios
  - Mantenimiento y/o reposición según corresponda de los accesorios, de los diferentes recintos del Establecimiento de Salud, tales como: espejos, tapas de excusados, accesorios de baños y otros de similar especie (barras de baño, cortina de baño, ganchos de cortina de baño, dispensadores de papel higiénico de acero inoxidable, dispensadores de jabón) señalados en el Proyecto Definitivo, debiendo proceder a su reposición, ante su falta o cuando presenten daños.
  
- ⇒ Otros:
  - Verificación del estado, mantenimiento y/o reposición según corresponda de Muebles metálicos, literas y roperillos, casilleros, sofás Berger, sofá camas y camas de residencias, cortinas separadoras de cubículos, cortinas y cortinas Roller, definidos en el Proyecto Definitivo (y que no corresponden al anexo I letra a).

## 2) Servicio de Mantenimiento de instalaciones y Equipamiento del Sistema de Aguas

La frecuencia y/o periodicidad de actividades de mantenimiento, mas los repuestos que se usarán para cada actividad, quedarán definidos en el Programa Anual de prestación de Servicio.

El Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Aguas contará con rutinas de inspección y mantención preventiva, se prestará de acuerdo a lo establecido y tendrá los siguientes subcomponentes:

### a. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Provisión de Agua Fría y Caliente.

Para estos efectos, el agua será analizada por laboratorios autorizados por el Instituto Nacional de Normalización (INN). El análisis del agua antes señalado, se debe realizar de acuerdo a las exigencias sanitarias ministeriales (D.S. N° 2357 de 1994 del MINSAL, aprueba Reglamento sobre Centros de Diálisis) y sus modificaciones. No obstante lo anterior, a requerimiento de la Dirección del Establecimiento de Salud respectivo, el Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria realizar análisis adicionales del agua, cuando se presenten condiciones atípicas del agua proveniente de la red pública (turbiedad, olor, entre otros).

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

#### ⇒ Estanques de Acumulación y Regulación:

- Controlar y garantizar el estado y buen funcionamiento de los flotantes y las tapas, así como todos los elementos mecánicos del sistema.
- Controlar y garantizar el estado y buen funcionamiento de válvulas esclusas y de desagote, así como todos los elementos eléctricos y electrónicos del sistema.
- Establecer y cumplir rutinas periódicas de limpieza y desinfección.
- Controlar y garantizar la estanqueidad y reparación permanente de fisuras y sellados.
- Controlar y garantizar el estado y buen funcionamiento de los colectores.
- Revisar flotantes, tapas y todos los elementos mecánicos del sistema.
- Controlar estado de válvulas y elementos eléctricos y electrónicos del sistema.
- Medir calidad de agua acumulada mediante rutinas de muestreos y rutinas de sanitización.
- Controlar el funcionamiento de los colectores de la sala de bombas incluyendo colector y sistema sentina completo.

⇒ Bombas Elevadoras:

- Establecer y cumplir rutinas periódicas de inspección visual y táctil de motores y bombas.
- Establecer y cumplir rutinas de control y reparación de pérdidas por empaquetaduras.
- Establecer y cumplir rutinas de inspección y reparación de sellos y juntas.
- Controlar y garantizar el buen estado y funcionamiento de todos los elementos mecánicos, así como los elementos eléctricos y electrónicos.
- Establecer rutinas de mantenciones preventivas.

⇒ Red de Agua Fría:

- Establecer y cumplir rutinas de inspección y reparación de válvulas, así como de todos los elementos mecánicos eléctricos y electrónicos del sistema.
- Establecer y cumplir rutinas de análisis de potabilidad y calidad del agua según normativas vigentes.
- Controlar y garantizar la estanqueidad, reparación de fisuras y sellado a lo largo de toda la red de provisión.
- Establecer mantención preventiva a los equipos de potabilización del agua, así como a los de recirculación.

⇒ Red de Agua Caliente:

- Establecer y cumplir rutinas de inspección y mantención preventiva con fin de verificar y/o reparar, según sea el caso, válvulas de corte y red de suministro y provisión de elementos mecánicos, eléctricos y electrónicos del sistema.
- Controlar y garantizar la estanqueidad de cañerías a lo largo de toda la red de provisión.
- Control y garantía del sistema de recirculación, temperatura del agua, calidad del agua, producción del agua caliente sanitaria y control de legionella caliente, de manera preventiva, evitando callejones sin salida con agua estancada y propiciar frecuentemente la recirculación de las correspondientes a la red de agua.

⇒ Artefactos Sanitarios:

- Establecer y cumplir rutinas de mantenciones preventivas de artefactos sanitarios su grifería y conexiones.
- Se realizarán mantenciones preventivas y correctivas de sellos, afianzamientos, filtros y llaves de paso.

⇒ Tanque Cisterna:

- Establecerán rutinas de inspección y mantención preventiva.
- Controlar y garantizar rutinas de inspección y mantención preventiva para los flotantes y las tapas y para todos los elementos mecánicos del sistema, para las

válvulas extendiéndose para todos los elementos eléctricos y electrónicos del sistema.

- Se garantizará la calidad de agua acumulada mediante rutinas de muestreos y rutinas de sanitización.
- Se establecerán rutinas de inspección y mantención preventiva para controlar y garantizar el buen funcionamiento del sub sistema.
- Rutinas de inspección para colectores y toda la sala de bombas incluyendo colector y sistema sentina completo.

⇒ Tanques de Reserva:

- Controlar y garantizar rutinas de inspección y mantención preventiva para los flotantes y las tapas y para todos los elementos mecánicos del sistema, para las válvulas extendiéndose para todos los elementos eléctricos y electrónicos del sistema.
- Se garantizará la calidad de agua acumulada mediante rutinas de muestreos y rutinas de sanitización.
- Se establecerán rutinas de inspección y mantención preventiva, para controlar y garantizar el buen funcionamiento de los colectores y de toda la sala de bombas incluyendo colector y sistema sentina completo.

⇒ Generales:

Se garantizan condiciones físicas generales, tales como:

- Funcionamiento sin ruido y/o vibraciones.
- Condiciones óptimas de seguridad y confort.
- Sujeción apropiada y segura de todas las cañerías y equipamiento.
- Cámaras de sistemas de bombeo en óptimas condiciones.
- Parámetros de vertido dentro de valores permitidos
- Garantizar el agua acumulada mediante muestreos periódicos y rutinas de sanitización.
- Se debe velar el funcionamiento de toda la sala de bombas, incluyendo colector y sentina completo.

Se requiere realizar pruebas de funcionamiento y simulación de fallas (alarmas) con Control Centralizado.

b. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Provisión de Aguas Tratadas.

Para la calidad del agua suministrada para consumo y procedimientos clínicos como diálisis, corresponderán a los criterios definidos según la norma vigente.



Se realizarán controles físicos y bacteriológicos para garantizar la calidad de agua para diálisis, cumpliendo con los requerimientos físicos, químicos y bacteriológicos respectivos, establecidos en la normativa vigente y en el Proyecto Definitivo.

A continuación, se describen las principales condiciones de diseño para, posteriormente, describir las actividades principales a realizar por el personal del servicio y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución:

- ⇒ El recurso será provisto, para cada tipo de agua tratada, con las siguientes condiciones:
  - Agua Blanda: Debe tener una concentración de carbonato cálcico  $\text{CaCO}_3$  entre 50 y 100 [ppm].
  - Agua Tratada por Ósmosis: Se obtendrá a través de procesos que garanticen que el agua sea pura. Conductividad < 1 microsiemens.
  - Agua Destilada: Deben haberse eliminado prácticamente la totalidad de impurezas e iones mediante destilación. 0 sodio 0 potasio, u otra medida que permita chequear su calidad.
  
- ⇒ Las condiciones físicas del subsistema de provisión de aguas tratadas será:
  - El 100% de las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos complementarios necesarios para entregar dicho servicio cumplirán con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
  
- ⇒ Las instalaciones y equipamiento operarán en las siguientes condiciones:
  - Funcionarán sin ruidos ni vibraciones.
  - Proporcionará un ambiente seguro y confortable.
  - Todas las cañerías e instalaciones estarán sujetas seguramente en sus puntos de anclaje.
  - No habrá filtraciones de residuos y/o aguas fecales y/o agua de lluvia.
  - Los drenajes y registros de captación de aguas pluviales están limpios de hojas, trapos y sin suciedad que impida su función.
  - Sin olores en la red de saneamiento.
  - Las ventilaciones primarias y secundarias funcionan debidamente.
  - Las banquetas de las cámaras del sistema de bombeo no tienen aguas estancadas.
  - Los parámetros de vertidos están dentro de los valores permitidos.
  
- ⇒ Osmosis Inversa (Producción para Laboratorio y Diálisis):
  - Se establecerá los límites bacteriológicos para cada unidad.
  - Se establecerá criterios de pre tratamiento.
  - Se establecerá criterios de monitoreo de alimentación.
  - Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de lavado de filtros.
  - Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de cambios de filtro.
  - Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de cambios de carbón.

- Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de cambios de resinas.
- Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de control de presión.
- Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de control de conductividad.
- Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de retro lavados.
- Se establecerá y cumplirá rutinas periódicas de cambio de arena.
- Se realizará Dosificación de antiescalantes.
- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de análisis físico químico y bacteriológico.

⇒ Equipo Destilador:

- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de regulación de relay.
- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de control de serpentinas. Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de cambio de cables.
- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de cambio de terminales.
- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas control sistema de alimentación eléctrica.
- Se establecerá y cumplirá rutinas rutinias periódicas de control de almacenamiento.

c. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Evacuación de Aguas Servidas.

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

⇒ Desagües Primarios:

- Rutinas de inspección y mantención preventiva la limpieza y el buen funcionamiento de cámaras decantadoras, interceptores de grasa, y/o espuma, y/o aceites, nafta, de yeso, de barro, etc.
- Rutinas de inspección y mantención preventiva la limpieza y el buen funcionamiento de bocas de acceso y cámaras de inspección.
- Controlar y reparar todo tipo de pérdidas y obstrucciones en cañerías cloacales.
- Controlar y garantizar la ausencia de filtraciones o colados desde este sistema hacia la red interna de tuberías.
- Se realizará mantenimientos preventivos en todos los elementos mencionados anteriormente, así como rutinas de inspección.

⇒ Desagües Secundarios:

- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de las piletas de patio abiertas y cerradas.

⇒ Generales:

Se garantizan condiciones físicas generales, tales como:

- Ausencia absoluta de aguas estancadas.
- Funcionamiento sin ruido y/o vibraciones.
- Condiciones óptimas de seguridad y confort.
- Ausencia absoluta de filtraciones de residuos y/o aguas fecales.
- Ausencia absoluta de malos olores en la red.
- Garantizar el buen funcionamiento de ventilaciones primarias y secundarias.
- Sujeción apropiada y segura de todas las cañerías y equipamiento.
- Cámaras de sistemas de bombeo en óptimas condiciones.
- Parámetros de vertido dentro de valores permitidos.
- Cumplimiento de Normativas vigentes.
- Realización de mantenimientos preventivos en todos los elementos mencionados anteriormente, así como rutinas de inspección.
- Controlar y garantizar del sistema de acumulación y elevación de AASS.
- Realizar pruebas de funcionamiento y simulación de fallas (alarmas) con Control Centralizado.

d. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Evacuación de Aguas Lluvias.

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

⇒ Desagües Fluviales:

- Rutinas de inspección y mantención preventiva la limpieza y buen funcionamiento de canaletas, rejillas, etc.
- Rutinas de inspección y mantención preventiva la limpieza y buen funcionamiento de bocas de tormenta.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación de pérdidas y obstrucciones en cañerías fluviales, garantizando un óptimo estado de limpieza permanente.
- Garantizar el funcionamiento de drenajes sin aposamiento y/o estancamientos de aguas.
- Garantizar que nunca se produzcan escurrimientos de aguas de lluvias sobre las superficies de circulación de las personas.
- Controlar y garantizar rutinas de inspección y mantención preventiva.

⇒ Generales:

Se garantizan condiciones físicas generales tales como:

- Funcionamiento sin ruido y/o vibraciones.
- Condiciones óptimas de seguridad y confort.
- Sujeción apropiada y segura de todas las cañerías y equipamiento.

- Cámaras de sistemas de bombeo en óptimas condiciones.
- Parámetros de vertido dentro de valores permitidos.
- Realizar pruebas de funcionamiento y simulación de fallas (alarmas) con Control Centralizado.

### 3) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

#### ⇒ Salas de Tableros Eléctricos:

- Garantizar y verificar estado óptimo de limpieza general de sala.
- Garantizar el cumplimiento de normativas de seguridad (carteles indicadores y puertas con cerraduras).
- Garantizar temperaturas normales en sala de máquinas y tableros.
- Garantizar el buen funcionamiento de interruptores en tableros.
- Controlar la temperatura de cada cable de conducción.
- Garantizar la puesta a tierra del tablero.
- Garantizar el óptimo estado y condiciones de contactores y relays, bornes y aisladores.
- Realizar termografía en barras, puntos de conexión y conductores de tableros generales y auxiliares.
- Realizar reaprietes eléctricos
- Realizar y ejecutar planes de limpieza por zonas y cambio de lámparas de acuerdo a mediciones periódicas de intensidad luminosa (luxómetro).
- Realizar pruebas con control centralizado.

#### ⇒ Instalación Iluminación Exterior, Interior y de Emergencia:

- Controlar cualquier posible falta de luminarias.
- Comprobar y garantizar el encendido de luminarias por sectores.
- Controlar y garantizar el apagado en horario diurno en exteriores (funcionamiento de fotocélulas).
- Comprobar estado y funcionamiento de interruptores en áreas críticas.
- Garantizar las condiciones de funcionamiento del Sistema de iluminación de emergencias.
- Realizar planes de limpieza por zonas y cambio de lámparas de acuerdo a mediciones periódicas con luxómetro.
- Realizar pruebas con control centralizado

⇒ Puestas a Tierra:

- Controlar el óptimo estado de las puestas a tierra: Velar por la seguridad de las personas e instalaciones.
- Controlar la resistencia óhmica de cada toma a tierra de las áreas críticas: Destinado a velar por la correcta operación del equipamiento clínico.

⇒ Artefactos Eléctricos:

- Controlar y garantizar la limpieza de artefactos.
- Garantizar el óptimo estado de mantenimiento y reposición de artefactos.

⇒ Instalaciones Eléctricas de Emergencia: Grupos Electrónicos - Prueba en Vacío:

- Garantizar un óptimo estado de limpieza de la sala de grupos electrónicos.
- Garantizar el estado de limpieza de todos los componentes de los grupos electrónicos.
- Garantizar el buen funcionamiento de calentadores.
- Controlar que el nivel de aceite del carter y el nivel de combustible sea el apropiado.
- Garantizar la puesta en marcha durante una hora, como mínimo en vacío.
- Comprobar y garantizar condiciones de arranque y de funcionamiento del motor.
- Controlar y garantizar la correcta disposición de los anclajes.
- Controlar los valores de temperatura del motor.
- Controlar la presión de aceite del motor.
- Controlar las condiciones de puesta a tierra.
- Realizar inspección diaria de fugas de refrigerante, aceite, petróleo, estado de filtros y funcionamiento del cargador de baterías.
- Realizar pruebas de control centralizado.
- Garantizar el buen funcionamiento de calefactores.
- Garantizar puesta en marcha durante una hora, como mínimo en vacío.
- Las pruebas se realizarán en intervalos cortos, no mayores a 10 minutos para proteger el estado del motor y el ahorro de combustible, así como de evitar la contaminación ambiental excesiva.

⇒ Prueba Bajo Carga:

- Prueba en marcha bajo condiciones de servicio durante 30 minutos.
- Garantizar que el equipo entre en el régimen de vueltas necesario para alcanzar una frecuencia de 50 Hz.
- Controlar con instrumentos apropiados la intensidad de corriente entregada.
- Realizar pruebas con control centralizado.

⇒ Tableros eléctricos de Emergencia y Sistema de Arranque Eléctrico:

- Controlar y garantizar temperaturas normales en sala de máquinas y tableros.
- Controlar funcionamiento de interruptores en tableros.

- Controlar temperatura de cada cable de conducción.
  - Controlar posición de las llaves de corte y conmutación antes del arranque.
  - Controlar la puesta a tierra del tablero.
  - Garantizar óptimo estado y condición de contactores y relays, bornes y aisladores.
  - Controlar y garantizar el funcionamiento de los tableros de transferencia automática.
  - Controlar la distribución de cargas.
  - Realizar limpieza de Equipos y Tableros.
  - Verificar instalaciones eléctricas en general con cámara termográfica y realizar reaprietes eléctricos periódicos.
- ⇒ Unidad de Poder Ininterrumpida (UPS):
- Realizar pruebas al sistema.
  - Medición de voltaje de entrada/salida, baterías, corriente de carga y de baterías y controlar y garantizar estado de las baterías, verificación de autonomía.
  - Controlar luces testigo.
  - Controlar y garantizar estado de las baterías.
  - Realizar pruebas con el control centralizado.
  - Verificar aislación de la unidad mediante mediciones.
- ⇒ Fuentes de Alimentación de Corriente Continua – Baterías:
- Inspeccionar el electrolito.
  - Controlar las condiciones de borneras.
  - Controlar el estado y condición del cargador automático o manual de batería.
  - Realizar mediciones de voltajes por batería y por banco, incluyendo pruebas de descarga controlada.
  - Medición de voltaje de entrada y de salida, corriente de carga y su capacidad de autonomía.

Toda modificación de la instalación eléctrica deberá ser autorizada por el Inspector Fiscal, asimismo estos cambios deberán quedar registrados en los planos As Built, y actualizado en el sistema BIM, dispuesto en el artículo 1.9 de las Bases de Licitación. Sin perjuicio de lo anterior, toda modificación eléctrica deberá ser inscrita en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y en la Autoridad competente que corresponda.

#### 4) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Transporte Vertical.

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

⇒ Ascensores Electromecánicos:

- Limpieza general de sala.
- Detectar y corregir motivos de posibles temperaturas anormales en sala de máquinas y tableros de F.M.
- Controlar temperatura del motor.
- Garantizar engrase de rodamientos.
- Controlar nivel de aceite, verificación de pérdidas de aceite.
- Limpieza del tablero.
- Controlar operación, observar el funcionamiento de contactores.
- Control de carbón acumulado en contactos auxiliares.
- Con energía del ascensor cortada, verificar visualmente el canal donde asienta el cable de acero, comprobando que el mismo no apoye sobre el fondo del canal.
- Observar el desgaste de los cables y verificar que no existan alambres cortados.
- Garantizar la tensión uniforme del conjunto de cables y que los mismos no se encuentren muy aceitados.
- Realizar aprietes eléctricos y pruebas de control centralizados.
- Garantizar que los remaches no marquen la campana en frenos.

⇒ Cabinas:

- Garantizar funcionamiento de iluminación.
- Garantizar el óptimo estado general de la cabina, pintura o revestimiento y pisos.
- Garantizar óptimo estado general de botonera, botones y llaves.
- Garantizar correcto funcionamiento botón de paradas y alarmas.
- Garantizar el correcto funcionamiento botones de piso.
- Controlar el comando de corte del 50 % de iluminación desde botonera.
- Comprobar comando de apertura y cierre de puertas.
- Comprobar que el ascensor se detenga al intentar abrir la puerta.
- Garantizar el correcto deslizamiento de puertas exteriores y estado de guías y guidores.
- Mantener óptimo estado de pintura de dinteles entre pisos.
- Garantizar el cierre regulado, silencioso y que no golpee.
- Verificar funcionamiento de célula o barra fotoeléctrica, según corresponda.
- Verificar el funcionamiento de patín retráctil.
- Garantizar el ajuste en todos los pisos de la parada del ascensor con el nivel de piso.
- Garantizar en caída libre en descenso desde la estación más elevada hasta la más baja la entrada de las diferentes velocidades si las hubiera y el frenado.
- Atender durante dicho recorrido las vibraciones que puede producir el mal estado de guías y guidores.
- Realizar igual recorrido en sistema ascendente.



- Comprobar funcionamiento de límites de pisos, si actúan deben interrumpir el funcionamiento del ascensor.
- Revisar funcionamiento de Cámaras de Video.

⇒ Pasadizos:

- Limpieza general de foso.
- Limpieza en techo de cabina.

⇒ Pisos:

- Comprobar y garantizar el óptimo estado de puertas.
- Garantizar seguridad de las puertas exteriores comprobando que las mismas no se abran estando la cabina en otro piso.
- Garantizar que el ascensor no funcione estando alguna puerta abierta.
- Garantizar el óptimo estado de botonera, encendido de luces.
- Comprobar atención de llamadas.
- Verificar coincidencias entre indicadores de posición luminosa de cabina y posición real de la misma.

⇒ Foso:

La limpieza se realizará de la siguiente manera:

- Se utilizarán elementos de seguridad apropiados: casco, guantes, etc.
- Se cortará la energía eléctrica.
- Se abrirá la puerta del piso inmediato al foso.
- Se realizará la tarea de limpieza general del foso con un mínimo de dos personas, una en el mismo y otra en la puerta cuidando la seguridad.

⇒ Techo:

La limpieza se realizará de la siguiente manera:

- Se utilizarán elementos de seguridad apropiados: casco, arnés, guantes, etc.
- Se colocará la cabina del ascensor de modo de poder acceder desde alguna de las puertas de piso al techo.
- Se cortará la energía de alimentación.
- Al acceder al techo se enganchará el arnés de elemento fijo y resistente.
- Se realizará la limpieza de acuerdo a indicaciones del fabricante e instalador.
- Se realizará la tarea de limpieza con un mínimo de dos personas, una en el mismo y otra en la puerta cuidando la seguridad.
- No se dejará en ningún momento el ascensor con la puerta abierta.
- Terminada la tarea se restablecerá la energía y verificará el funcionamiento.
- Se Observará el depósito de sedimentos, y se limpiará y/o cambiará el aceite de ser necesario.

5) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles

El Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles se prestará de acuerdo a lo establecido y tendrá los siguientes componentes:

a. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Cableado Estructurado

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Mantener procedimientos permanentes de detección de cualquier anomalía en el cableado, que pudiese afectar la disponibilidad y calidad de la señal de la red de comunicaciones, registrando en el SIC las razones por las que efectivamente el servicio se pudo ver alterado o interrumpido y la solución al mismo.
- Sin perjuicio de las mantenciones preventivas o correctivas, que realice la Sociedad Concesionaria a los aparatos telefónicos, la Sociedad Concesionaria deberá reponerlos en el plazo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, debiendo presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, en conformidad con los que señale la empresa de comunicaciones contratadas por el Ministerio de Salud, aparatos de calidad técnica equivalente a los existentes o superior.
- Mantener la certificación de los puntos Full IP, durante toda la Etapa de la Explotación, debiendo certificar cada vez que realice modificaciones o aumento de puntos.
- Mantener la rotulación y orden de los cables, de manera permanente, cuidando de que no existan bandejas porta conductoras ni cajas o racks abiertos.
- Registro actualizado en SIC de los puntos Full IP y su función y/o características, por recintos.
- Los aparatos telefónicos, rack y cajas murales, entre otros componentes del sistema de comunicaciones e informática, se deberán mantener operativos y disponibles las 24 horas del día, durante todos los días del año. Se debe asegurar que el sistema telefónico no presente ruidos ni interrupciones.
- Deberá informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC.

b. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Timbres y Alarmas

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Garantizar el estado de conservación del equipo y conexiones.

- Garantizar el funcionamiento acústico y lumínico de los tableros indicadores de llamadas.
- Garantizar el normal funcionamiento de pulsadores y dispositivos receptores en estaciones de Enfermería.
- Garantizar el funcionamiento de zumbadores y campanillas.
- Verificar y garantizar el óptimo estado de la red de distribución.
- Verificar y garantizar la conexión al circuito eléctrico de emergencia.
- Realizar pruebas o simulacros que incluyan mediciones audiométricas.

c. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Antenas TV/FM y Circuito de TV

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Verificar y garantizar un óptimo estado general de los equipos y su limpieza.
- Verificar y garantizar el buen funcionamiento de amplificadores y parlantes, controlando modulación y conexiones.
- Verificar y garantizar el óptimo funcionamiento de cámaras de video e imagen en monitores.

d. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Llamados de Enfermería

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Garantizar el estado de conservación del equipo y conexiones.
- Garantizar el funcionamiento acústico y lumínico del tablero indicador de llamadas de habitación.
- Garantizar el normal funcionamiento de pulsadores y dispositivos receptores en Estaciones de Enfermería.
- Garantizar el funcionamiento de zumbadores y campanillas.

e. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Señalización Horaria

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Garantizar el estado de conservación de la totalidad de los equipos vinculados al sistema.
- Elaborar y cumplir rutinas de control y reparación de los diversos elementos del sistema de señalización horaria.
- Garantizar la calidad de prestación del servicio que permita cumplir con los niveles de servicio.

f. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Comando para Auditorios

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

- Garantizar el estado de conservación de los diversos elementos constituyentes en el subsistema de comando para auditorios.
- Revisión previa a la realización de eventos.
- Garantizar el óptimo estado general de los equipos y su limpieza.

g. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Audio y Video

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Garantizar el estado de conservación del equipo de la Unidad Central y sus conexiones.
- Garantizar el funcionamiento del software de control.
- Controlar y garantizar el óptimo funcionamiento de los amplificadores.
- Garantizar la conmutación hacia el amplificador de potencia de reserva en caso de producirse una falla.
- Elaborar y cumplir rutinas de control de las líneas de altavoces.
- Controlar y garantizar la ausencia de cortocircuitos, circuitos abiertos y cortocircuitos a tierra.
- Garantizar el óptimo funcionamiento del panel frontal del amplificador de potencia y del controlador de la red.
- Garantizar el óptimo estado general de los equipos y su limpieza.
- Controlar y garantizar el óptimo estado de parlantes y/o altavoces, su modulación y conexiones.
- Controlar y garantizar el óptimo funcionamiento de cámaras interiores y exteriores.
- Realizar pruebas con el control centralizado.

6) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Incendio.

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

- Garantizar el estado de conservación del equipo y conexiones.
- Garantizar el funcionamiento acústico y lumínico de sirenas, estroboscópicas.
- Garantizar el normal funcionamiento de pulsadores, sensores de humo, temperatura y aspiración, reportes en central de incendio indicación de zona.
- Verificar y garantizar el óptimo estado de los lazos.
- Revisar alimentación y estado baterías de respaldo.
- Realizar activación de sensores
- Identificación de zonas con amagos
- Realizar pruebas con Control Centralizado

Revisión de instalaciones de incendio como redes secas y húmedas; sprinkler y redes inertes

7) Sistema de Mantenimiento de instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Correo Neumático

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

- Garantizar el estado de conservación del equipo de la Unidad Central y sus conexiones.
- Controlar y garantizar el óptimo funcionamiento de las conducciones.
- Elaborar y cumplir rutinas de control de las líneas.
- Garantizar el óptimo estado general de los equipos y su limpieza.
- En caso de presentar inconveniente, ya sea por atascamiento de cápsula de correo, por ejemplo, el Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización que monitorea las actividades del servicio de correo neumático, efectuará acciones correctivas sea por SCCA o bien, disponer de corrección mediante el levantamiento de requerimientos en el SIC.
- Revisión de tableros y uso de cámara termográficas.
- Realizar reaprietes eléctricos periódicas
- Realizar pruebas con el control centralizado.

Sumado a lo anterior, se acuerdo a lo estipulado en el anexo complementario de las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios, en el punto 2.1.2.1.10 Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Correo Neumático, mantener como mínimo y en forma permanente, a disposición del Inspector Fiscal, dos

cápsulas de repuesto, de los tamaños y características definidas en el Proyecto Definitivo.

Además, Asegurar las 24 horas del día y todos los días del año, asistencia oportuna, ante requerimientos de algún usuario SIC, para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como, solicitudes de emergencia por rescate y desbloques de cápsulas, entre otros.

- Efectuar el rescate de las cápsulas atrapadas en el sistema, en el plazo máximo de 1 hora, desde la solicitud del requerimiento en el SIC, de conformidad a los Indicadores de Niveles de Servicio a que se refiere el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios.
- Efectuar las acciones correctivas, en las estaciones de envío, a solicitud de un usuario SIC, en conformidad a los Indicadores de Niveles de Servicio a que se refiere el artículo 2.6.2.2 de las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios.

Se realizarán trabajos periódicos que permitan mantener el correcto funcionamiento del sistema:

- Inspecciones técnicas preventivas
- Aseo técnico y lubricación según pautas e insumos establecidos por el fabricante o de calidad equivalente
- Reemplazo de repuestos según lo establecido en las bases de licitación.
- Inspección de los dispositivos de seguridad, especialmente paradas de emergencia y protecciones físicas
- Medición con instrumentos para verificar que se encuentre los parámetros dentro de los niveles de tolerancia establecidos por el fabricante o estándares internacionales
- Verificar la correcta comunicación del sistema que lo administra y la instalación de correo neumático
- Verificar en sistema el registro de fallas producido
- Verificar el proceso de limpieza automático
- Comparar los tiempos registrados según los exigidos para el cumplimiento de los niveles de servicio.

#### 8) Sistema de Mantenimiento de Instalaciones y equipamiento del Sistema de Climatización

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas, Cabe señalar que las actividades y su frecuencia se especificarán en el respectivo Plan Anual para la Prestación del Servicio. Sin embargo, a fin de garantizar la correcta operación de los servicios se solicitarán las siguientes actividades:

⇒ Chiller Bomba de Calor:

- Elaborar y cumplir rutinas con registros de parámetros de operación y funcionamiento con máquinas en modo frío.
  - Elaborar y cumplir rutinas con registros de parámetros de operación y funcionamiento con máquinas en modo calor.
  - Elaborar y cumplir rutinas de inspección visual de los chiller bomba de calor.
  - Elaborar y cumplir rutinas del funcionamiento del sistema de control y seguridad de las máquinas, que incluya revisión de Flow – switch.
  - Controlar y garantizar la limpieza del elemento del filtro de aceite.
  - Controlar y garantizar la limpieza del condensador-enfriador.
  - Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en los filtros de agua.
  - Garantizar la rutina de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
  - Garantizar la rutina de prueba de estanqueidad de circuito refrigerante.
- ⇒ Chiller para acondicionamiento de salas técnicas:
- Elaborar y cumplir rutinas con registros de parámetros de operación y funcionamiento máquinas en modo frío.
  - Elaborar y cumplir rutinas de inspección visual de los chiller.
  - Elaborar y cumplir rutinas del funcionamiento del sistema de control y seguridad de las máquinas, que incluya revisión de Flow – switch.
  - Controlar y garantizar la limpieza del elemento del filtro de aceite.
  - Controlar y garantizar la limpieza del condensador-enfriador.
  - Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en los filtros de agua.
  - Garantizar la rutina de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
  - Garantizar la rutina de prueba de estanqueidad de circuito refrigerante.
  - Elaborar y cumplir rutinas de inspección visual de las unidades interiores sean, por ejemplo, ventilador, condensador, temperaturas, etc., etc.
- ⇒ Intercambiador de Placas:
- Elaborar y cumplir rutinas trimestrales que incluya a lo menos; lubricación integral, ajuste y control de pérdidas de agua en c/u de las Válvulas, Fittings y Accesorios, vibraciones inadecuadas por amortiguadores, reapriete de pernos, etc.
- ⇒ Cilindros Acumuladores o ACS:
- Elaborar y cumplir rutinas semanales con personal calificado en tratamientos preventivos en la limpieza contra la suciedad, corrosión, sarros y todo tipo de incrustaciones las cuales se evitan a través de dosificadores de productos químicos y revisión o cambio de ánodo de sacrificio según sea el caso.
  - Revisión visual mensual del estado de las aislaciones en cañerías y cilindros.



⇒ Válvulas Motorizadas

- Elaborar y cumplir rutinas de mantenimiento que incluya a lo menos, limpieza de las mallas de filtros y pruebas en la modulación de actuadores de cada válvula.

⇒ Fan Coil e Inductores:

- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de control de Fan-Coil e Inductores.
- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de control eléctrico y mecánico de Fan-Coil e Inductores.
- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de verificación del suministro de aire tratado y de limpieza de filtros.
- Garantizar el óptimo estado de transmisión.
- Controlar y garantizar buen estado del circuito eléctrico y registrar medición amperimétrica.
- Garantizar la estanqueidad de las cañerías, limpiar y nivelar bandeja de condensado.
- Controlar y garantizar el buen funcionamiento de controles automáticos temperatura, sean, por ejemplo, válvulas motorizadas, termostatos o sensores de temperatura.
- Garantizar verificación y registro de las condiciones eléctricas del motor ventilador.
- Garantizar cambio de todas las corridas de filtros de aire.
- Controlar y garantizar el buen estado de aislaciones térmicas.
- Garantizar la lubricación de los cojinetes.
- Garantizar rutina anual de verificación de Fan-Coil e Inductores.

En los casos que se disponga de estanque de petróleo, según corresponda conforme al Proyecto Definitivo, deberá realizar a lo menos las siguientes acciones:

- Revisión y verificación de llenado de los estanques, de manera de garantizar siempre el nivel óptimo para el funcionamiento de las instalaciones.
- Revisión y mantención de las condiciones de seguridad en el perímetro, del o los estanques, de acuerdo a lo establecido por la Normativa vigente.
- Limpieza de los estanques.
- Verificación de paredes y hermeticidad mediante ensayos realizados por laboratorios autorizados.

⇒ Bomba Circulación:

- Elaborar y cumplir rutinas diarias de control de parámetros y bombas.
- Elaborar y cumplir rutinas semanales de control y registro de funcionamiento de bombas. Según tabla en puto anterior.
- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de control de enclavamiento eléctrico de seguridad.
- Elaborar y cumplir rutinas trimestrales de lubricación integral, ajuste y control de pérdidas de agua.

- Controlar y garantizar la desoxidación y pintura de las zonas afectadas por la corrosión.
- Garantizar la rutina anual de reparación mecánica.
- Elaborar y cumplir rutinas semanales de limpieza en los filtros de agua.
- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de control de enclavamiento eléctrico de seguridad.
- Elaborar y cumplir rutinas trimestrales que incluya a lo menos; lubricación integral, ajuste y control de pérdidas de agua en c/u de las Válvulas, Fittings y Accesorios, ruidos en rodamientos, vibraciones inadecuadas por amortiguadores, etc.
- Cumplir revisiones visuales del estado de las aislaciones de cañerías y piping.
- Controlar y garantizar la desoxidación y pintura de las zonas afectadas por la corrosión.
- Garantizar la rutina anual de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
- Garantizar la rutina anual de reparación mecánica.
- Cabe destacar que, se hará hincapié en la pronta solución de las filtraciones de vapor, dada la complejidad que produce el vapor al filtrarse.

⇒ Máquina Enfriadora de Aire:

- Elaborar y cumplir rutinas diarias de registro parámetros de funcionamiento máquinas de frío (Chiller).
- Revisar estado de líquido refrigerante según disponga el proveedor del servicio.
- Elaborar y cumplir rutinas diarias de comprobación funcionamiento máquinas de frío. Inspeccionar las filtraciones que pudieran presentarse.
- Elaborar y cumplir rutinas semanales de control y registro funcionamiento máquinas de frío.
- Controlar y garantizar la limpieza del elemento del filtro de aceite.
- Controlar y garantizar la limpieza del condensador-enfriador (Sistema de enfriamiento).
- Garantizar la rutina anual de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
- Garantizar la rutina de prueba de estanqueidad de circuito refrigerante.

⇒ Manejadoras de Aire:

- Elaborar y cumplir rutinas mensuales de control de manejadoras de aire sectoriales.
- Elaborar y cumplir rutinas semanales de control eléctrico y mecánico de manejadoras de aire sectoriales.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación del suministro de aire tratado y de limpieza de filtros y persianas.
- Garantizar el óptimo estado de transmisión.
- Controlar y garantizar buen estado del circuito eléctrico y registrar medición amperimétrica, de corriente y voltaje.

- Garantizar la estanqueidad de las cañerías, limpiar y nivelar bandeja de condensado.
- Controlar y garantizar el buen funcionamiento de controles automáticos de temperatura.
- Garantizar cambio de filtros, lo cual se realizará según lo especificado por los fabricantes y las alertas que indique el sistema de Control Centralizado.
- Controlar y garantizar el buen estado de aislaciones térmicas.
- Garantizar la lubricación de los cojinetes.
- Garantizar rutina anual de verificación de manejadoras de aire.
- Mensualmente comprobar estado de los rodamientos y correas de los ventiladores.
- Mensualmente comprobar vibración, transmisión y estado de los anclajes.
- Controlar trimestralmente estado de los silenciadores.
- Controlar y garantizar mensualmente el buen funcionamiento de elementos de control sean, por ejemplo, comprobación de apertura y cierre de válvulas motorizadas, correcto funcionamiento de: termostatos o sensores de temperatura, presostatos diferenciales, aperturas de alarma y seguridad, etc.
- Verificación y contraste humidostatos.
- Mantener en bodega filtros de aire para realizar cambios cuando proceda.
- Desmontaje y limpieza de accesorios del humidificador cada dos meses.
- Verificación de los niveles de presión.
- Verificación del sistema de ventilación (renovaciones /hora).
- Verificación del nivel de ruido.
- Comprobación en general los puntos de consigna como mínimo cada 6 meses.
- Se realizará, a lo menos, anualmente, pruebas de estanqueidad en las cajas de filtros de los equipos manejadoras de aire, en los equipos recuperadores de energía y en los ductos de inyección y extracción. Dependiendo del resultado de estas pruebas, el Inspector Fiscal podrá solicitar reponer, reemplazar o reparar los sistemas.

⇒ Ductos:

- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de conductos de extracción de campanas en Central de Alimentación, laboratorios y extractores.
- Elaborar y cumplir rutinas de reparación puertas, tanto con quicios hidráulicos y/o Mecánicos.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en los decantadores de grasa. Tanto localizados como cámaras.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en rejillas y difusores que incluya mantención de filtros HEPA, en caso de pabellones y UTI.
- Elaborar y cumplir rutinas de revisión de los templadores cortafuegos.

⇒ Campanas Extractoras – Ventilación Forzada:

- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en las campanas extracción en Central de Alimentación y laboratorio.
- Elaborar y cumplir rutinas de mantención y limpieza interior/exterior de extractores. La mantención debe incluir a lo menos:
  - La limpieza debe incluir como actividad básica, lavado o cambio de filtros de aire, según corresponda.
  - Mediciones de consumos eléctricos.
  - Verificar estado (tensión) de las correas.
  - Comprobar correcta operación a través del sistema de control centralizado.
  - Realizar pruebas con sistema de seguridad.
  - Verificar ruidos y vibraciones anormales.
  - Estado de la amortiguación de los equipos, poleas, etc.
  - Garantizar la rutina de verificación general del tablero Eléctrico y reparación mecánica.
  - Mediciones de caudales de aire. (Sólo como puesta en marcha).

⇒ Calderas:

- Elaborar y cumplir rutinas diarias de operación de calderas
- Mantener personal certificado y, de acuerdo a la normativa.
- Elaborar y cumplir rutinas de registro instrumental calderas, de acuerdo a la normativa.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación seguridades calderas.
- Elaborar y cumplir rutinas de pruebas de seguridad de operación.
- Establecer y cumplir rutinas de reparación completa de calderas, previa a su puesta en marcha.
- Controlar y garantizar que no varíen espesores por efectos de la corrosión.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en los quemadores. (visor de llama).
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en las chimeneas. (Eliminar hollín)
- Elaborar y cumplir rutinas en verificar la presión del Estanque de Expansión.
- Cumplir revisiones visuales del estado de las aislaciones de cañerías (Piping) y Fittings.
- Garantizar la rutina de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
- Limpieza de haz de tubos.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación en la manipulación manual de las válvulas alivio de presión de las calderas corroborando su accionamiento.
- Definir y llevar adelante rutinas de mantenimiento del medio ambiente. Siendo una de ellas la medición de los gases de combustión que se generan en las chimeneas para verificar su rango de emisión.

⇒ Sistema de Aire Acondicionado:

- Controlar y garantizar la ausencia de pérdidas en provisión de agua.

- Elaborar y cumplir rutinas de verificación y limpieza sistemas aire acondicionado.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación de presiones del gas refrigerante.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación, lubricación y limpieza sistemas aire acondicionado.
- Garantizar control sistema aire acondicionado.
- Controlar y garantizar el buen estado de las aislaciones térmicas.
- Garantizar la limpieza de asientos de válvulas.
- Garantizar el desoxidado y pintura de partes oxidadas.

⇒ Paneles Solares

- Elaborar y cumplir rutinas de mantenimiento y revisión mensuales que incluya a lo menos;
- Limpieza del captador solar térmico (vidrio solar),
- Verificación en operación de elementos de seguridad.
- Purgado del sistema.
- Cambio ánodo sacrificio.
- Soporte estructural, etc.
- Reposición del ánodo de sacrificio.

⇒ Ventiladores

- Elaborar y cumplir rutinas de control de ventiladores.
- Elaborar y cumplir rutinas de control eléctrico y mecánico de ventiladores.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación y limpieza de filtros
- Garantizar el óptimo estado de transmisión.
- Controlar y garantizar buen estado del circuito eléctrico y registrar medición amperimétrica
- Garantizar verificación y registro de las condiciones eléctricas del motor ventilador.
- Controlar y garantizar el buen estado de aislaciones térmicas.
- Garantizar la lubricación de los cojinetes.
- Garantizar rutina de verificación de ventiladores.

⇒ Equipo de Precisión Sala de Proceso de datos (SPD):

- Elaborar y cumplir rutinas con registros de parámetros de operación y funcionamiento en modo frío.
- Elaborar y cumplir rutinas de inspección visual.
- Controlar y garantizar la limpieza del elemento del filtro de aceite.
- Controlar y garantizar la limpieza del condensador-enfriador.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza en los filtros de aire.
- Garantizar la rutina de verificación general del tablero eléctrico y reparación mecánica.
- Garantizar la rutina de prueba de estanqueidad de circuito refrigerante.

⇒ Habitaciones de Aislados:

Mantenimiento preventivo que minimice la posibilidad de un funcionamiento defectuoso

---

y, como consecuencia, el riesgo de propagación de patógenos.

- Verificar que el funcionamiento de los medidores de presión diferencial y de las alarmas correspondientes es correcto.
- Verificación de los niveles de presión.
- Verificación de la limpieza de las bandejas de condensados y de su desagüe.
- Verificación del estado de los filtros y, en su caso, reemplazo de filtros.
- Verificación de la estanqueidad y de la limpieza de los conductos. Calibrado de los medidores de presión diferencial.
- Verificación del estado general del sistema de climatización.
- Verificación del nivel de ruido.
- Verificación del sistema de ventilación (renovaciones/hora) después de reparaciones u obras que puedan afectar a los conductos o a su limpieza:
- Se pondrá en marcha el sistema.
- Se revisarán los filtros.

Después de obras o reparaciones que puedan afectar al sistema se deben hacer las comprobaciones necesarias para garantizar un nivel de confianza igual al de la recepción. Se contará con la presencia del higienista tras las reparaciones que puedan tener posibles efectos de carácter higiénico.

⇒ Áreas Generales:

Disponer de condiciones físicas en las áreas generales, tales como:

- Funcionamiento sin ruido y/o vibraciones.
- Condiciones óptimas de seguridad y confort.
- Sujeción apropiada y segura de todas las cañerías y equipamiento.
- Revisión de tableros (de acuerdo a lo estipulados según sub-servicio) y reapriete de conexiones al interior del tablero y uso de cámara termográfica.
- Realizar reaprietes eléctricos periódicas.

⇒ Realizar pruebas con el control centralizado.

- Retoques de pintura en a zonas expuestas a corrosión.
- Lavados de serpentines.
- Revisión de componentes eléctricos, en cada equipo y tableros.
- Mantener de stock en bodega de filtros de aire.
- Aseo y limpieza en pisos y sectores mecánicos.

## 9) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial

A continuación, se detallan las actividades principales que realizará el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación de:

⇒ Tanque Criogénico:

- Controlar y garantizar el buen funcionamiento del sistema de suministro de oxígeno central.
- Controlar y reparar todo tipo de pérdidas de oxígeno y garantizar sistemas de seguridad.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de tanque y zona lindera.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de tanque por humedad de condensado.
- Controlar y garantizar el buen funcionamiento de válvula de seguridad.
- Mantener en óptimo estado la pintura general del tanque.

⇒ Batería Oxígeno, Batería Oxígeno Nitroso, Batería Aire Comprimido:

- Garantizar mediante controles rigurosos el óptimo estado de la batería de suministro de oxígeno de emergencia.
- Controlar y reparar todo tipo de pérdidas de oxígeno y garantizar sistemas de seguridad.
- Controlar y garantizar el color identificativo del fluido según normativa vigente.
- Elaborar y cumplir rutinas de realización de pruebas hidráulicas.

⇒ Tubo Oxígeno, Tubo Oxígeno Nitroso, Tubo Anhídrido Carbónico, Tubo Aire Comprimido, Nitrógeno:

- Controlar y garantizar la seguridad de suministro de gases medicinales.
- Garantizar mediante controles rigurosos el buen funcionamiento de los manómetros y dispositivos de seguridad.
- Controlar y garantizar el buen funcionamiento de las válvulas.
- Elaborar y cumplir rutinas de realización de pruebas hidráulicas coordinadas con el respectivo proveedor.
- Las actividades de mantenimiento y pautas, se coordinarán y exigirán al proveedor.

⇒ Compresor:

- Controlar y verificar de manera visual y táctil el compresor de aire medicinal.
- Revisar y verificar el compresor adicional.
- Controlar y garantizar el buen funcionamiento y la ausencia de pérdidas.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación de seguridades, limpieza y cambio de filtros.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de la caja de válvulas.
- Elaborar y cumplir rutinas de cambio de filtro.
- Elaborar y cumplir rutinas de desarme del compresor y recorrido de control total de sus componentes.
- Las actividades de mantenimiento y pautas, se coordinarán y exigirán al servicio de mantención especializado.



⇒ Secador Condensador por Aire:

- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza del condensador, dado que es una unidad de refrigeración, el proceso de limpieza involucra aire a gran presión y caudal.
- Las actividades de mantenimiento y pautas, se coordinarán y exigirán servicio de mantención especializado.

⇒ Secador Condensador por Agua:

- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza de trampas de drenaje y filtros coalescentes.
- Elaborar y cumplir rutinas de limpieza del condensador mediante tratamiento químico.
- Las actividades de mantenimiento y pautas, se coordinarán y exigirán al servicio de mantención especializado.

⇒ Bomba de Aspiración (Conjunto Motor):

- Controlar y verificar de manera visual y táctil estado del motor y de bomba de vacío.
- Elaborar y cumplir rutinas diarias de verificación de seguridades, limpieza y conexiones eléctricos.
- Elaborar y cumplir rutinas de desarme del motor y recorrida de control total de sus componentes.

⇒ Bomba de Aspiración (Conjunto Bomba de Vacío):

- Controlar y verificar de manera visual y táctil estado de bomba de vacío.
- Elaborar y cumplir rutinas de verificación de seguridades, limpieza y cambio de filtros.
- Elaborar y cumplir rutinas de desarme de la bomba de vacío y recorrido de control total de sus componentes.
- Las actividades de mantenimiento y pautas, se coordinarán y exigirán al proveedor.

⇒ Raccords:

- Controlar y verificar el buen funcionamiento y la ausencia de pérdidas.
- Elaborar y cumplir rutinas de cambio de o' ring o gomas para controlar filtraciones.

⇒ Redes de Gases Clínicos:

- Mantención de Tuberías, las cuales se coordinarán con equipo de mantención especializado.
- Verificar porcentaje de oxígeno (uso de Oxímetro) y aire (manómetro).

⇒ Centrales de Alarmas:

- Verificación de funcionamiento general.

⇒ Cajas de Válvulas:

- Mantenimiento de las válvulas de corte manual, que se encuentran en los bancos de tubos. Esto se realizará sacando el vástago, revisando el asiento y su correcto funcionamiento.

⇒ Estaciones Reductoras:

- Se realizará mantenimiento y verificación del estado de las cañerías en cuanto a filtraciones o posibles estrangulaciones.

⇒ Tomas de Gases y Mangueras:

- Se realizará mantenimiento y verificación del estado de las tomas de gases y mangueras, realizando:
  - Cambio periódico de o-rings
  - Limpieza y lubricación de la toma de gas

⇒ Generales:

- Revisión de tableros, visualización de puntos calientes (Termografía)
- Realizar reaprietes eléctricos periódicamente.
- Realizar pruebas con el control centralizado.

10) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA)

A continuación, se detallan las actividades principales a realizar por el personal y los responsables específicos del área técnica, encargada de la ejecución de las tareas a fin de garantizar la prestación del Servicio:

⇒ Control de Telemetría (Remota Centralizada):

Mediante el sistema de control centralizado, la Sociedad Concesionaria recabará toda la información referida a las situaciones anormales de los equipos conectados, que generen alarma.

El sistema se auto-chequeará cíclicamente para asegurar su funcionamiento y se informará a la Inspección Fiscal de las anomalías y alarmas constatadas, como asimismo sobre las medidas tomadas para remediar los eventos y alarmas registradas, de acuerdo a los procedimientos descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

El Servicio realizará todos los trabajos de instalación y mantenimiento del Sistema de Tele Vigilancia.

- Sistema de telecomunicaciones, Voz y Datos
- Sistema de seguridad, CCTV y Control de acceso

- Sistemas audiovisuales
- Sistemas de cronometría.
- Sistemas de comunicación paciente-enfermera y alarma de paro.
- Sistemas de comunicación WIFI.
- Localización de personas y equipos.
- Radio comunicaciones.
- Sistema de TV abierta o cerrada.
- Telefonía celular satelital del IF.
- Sistema de control de asistencia de la SCMS.
- Sistema de detección de incendio.

#### 11) Servicio de Mantenimiento de Exteriores, área Verdes y Paisajismo

El Servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo tiene por finalidad:

- Asegurar mediante las labores técnicas adecuadas el mantenimiento y conservación de los espacios verdes en condiciones de uso y funcionalidad.
- Explotar las funciones paisajísticas y estéticas, integradas en la arquitectura del Establecimiento y encaminadas a mejorar su imagen, seleccionando las especies y las variedades que consigan resaltar el entorno en su conjunto.
- Proteger y preservar el medio ambiente del entorno y asegurar una gestión sostenible del mismo.
- Garantizar las condiciones del tránsito y la circulación, asegurando la seguridad y la estabilidad de los elementos paisajísticos.

Este servicio servicio realizará:

- Riego
- Abonados y Enmiendas.
- Control de Entrecavados y Escardas.
- Mantenimiento de Céspedes.
- Poda de Árboles y Arbustos.
- Reposiciones y Nuevas Plantaciones.
- Sanidad Vegetal.
- Limpieza de las veredas, pavimentos y áreas verdes.

**Stock crítico:** aquellos repuestos de alto flujo y que sean de uso habitual y su reposición sea necesaria para la continuidad de operación del mismo. Se deberá contar como mínimo con un stock de repuesto de luminarias, baterías de respaldo, conectores, ampolletas, debiendo ser estas de la calidad similar o superior a las reemplazas. Además, en la especificación técnica HFB-PD-05ELE-DE-00001-00i indica el listado de los insumos, materiales y repuestos con los que se debe contar los dos primeros años de servicio.

Para la prestación de servicio de mantenimiento para el sistema de Gases Clínicos, se deberá

contar como mínimo y de forma permanente con un stock de repuesto y partes y piezas de todo el sistema, incluyendo equipos secundarios, como flujómetro adulto y pediátrico, reguladores, trampas, humidificadores, toma de gases, para asegurar el continuo funcionamiento del sistema. Como stock mínimo que se deberá tener para dar respuesta a las solicitudes de mantenimiento del sistema contra incendios se contará con lo siguiente:

- 1 Repuesto de panel de control del sistema de protección contra incendios, y de sus componentes
- 1 Repuesto de detectores, alarmas, pulsadores, sensores de flujos y sprinkler.
- 1 Repuestos para mangueras de incendios.

La información general de stock de insumos se encuentra detallada en el documento: SCMS-MOI-P-011 Stock de insumos, partes y piezas V0.0.docx

#### 7.7.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.7.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.7.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.7.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.2.5. Insumos

Para garantizar la continuidad del funcionamiento, la Sociedad Concesionaria implementará el manejo de stock necesario para dar cumplimiento a los requerimientos operativos y funcionales del Establecimiento de Salud. El detalle de esta información se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El Servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

El Servicio tendrá especial cuidado en la utilización de materiales, insumos, y generación de residuos y otros elementos producto del ejercicio de labores propias, de tal forma de que tenga un mínimo impacto en el medio ambiente, ya sea por la generación de material sólido, líquido o particulado que pueda tener impacto nocivo en las personas o el medio ambiente.

Por otro lado, para el ejercicio de las actividades del servicio de mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, se utilizarán componentes amigables con el medio ambiente en los insumos y procesos, así como herramientas y equipos, ajustándose a las normativas asociadas y exigidas en las Bases de Licitación de la concesión.

#### 7.7.2.7. Repuestos

De acuerdo a las bases de licitación, en la página 225 del anexo complementario, "Listado del stock de los insumos, partes y piezas necesarios para la prestación del servicio y la periodicidad de su reposición." será descrito en el Programa Anual del Servicio.

#### 7.7.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Mantenimiento y Operación, contará con procedimientos operacionales específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.2.6 del presente documento.

##### 7.7.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ El detalle de las Bases de licitación del presente contrato.
- ⇒ El Proyecto Definitivo.
- ⇒ El Plan de Mantenimiento.
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ Las normativas chilenas vigentes asociadas al Servicio. Estas son las siguientes:
  - “Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y de Alcantarillado” (RIDAA), aprobado por Decreto MOP N° 50 del 25 de enero de 2002. Decreto MOP N° 669 del 10 de septiembre de 2009, Decreto MOP N° 130 del 20 de febrero de

2004 y Decreto MOP N° 752 del 21 de marzo de 2003. NCh 2.459 Of. 2.000 Norma DIN-8077, relacionada con diámetros de las tuberías. Norma DIN-8078, relacionada con las especificaciones y ensayos de las tuberías. Norma Chilena 2556, C2000, relacionada con los ensayos y especificaciones de las tuberías.

- ANSI/IEEE C62.41 (Guide on the Surge Environment in Low-Voltage (1000 V and less) AC Power Circuits) American National Standard Institute
- ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditioning Engineers) 2011 CHAPTER 8 TABLA 3
- ATECYR (Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración)
- Circular N° 07 del Ministerio de Salud de 2011, que establece Normas para la prevención de infecciones asociadas a modificaciones estructurales y otras actividades que generan polvo ambiental en establecimientos hospitalarios.
- D.F.L. N° 1, de 1982, de Minería.
- D.S N° 48 Aprueba reglamento de calderas y Generadores de vapor.
- D.S. N° 144/61 y N° 594/99 Del Ministerio de Salud. "Operación y mantención de calderas de Calefacción"
- D.S. N° 327, DE 1997, de Minería, que fija reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, (ex Reglamento de explotación de 1935).
- D.S. N° 369 de 1996 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Reglamenta normas sobre extintores portátiles.
- D.F.L. N° 725/68 Código Sanitario.
- D.S. N° 283/97 Normas técnicas básicas para la obtención de la autorización sanitaria de las salas de procedimientos y pabellones de cirugía menor.
- D.S. N° 161/82, D.S. N° 58/09 Norma técnica básica de autorización sanitaria para establecimientos de salud de atención cerrada.
- D.S.2357/94 Norma para Autorización Sanitaria de Centros de Diálisis.
- D.S. N° 433/93 Norma para Autorización Sanitaria para Laboratorios.
- D.S. N° 466/85 Instalación, funcionamiento y traslado de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos y depósitos de productos farmacéuticos de uso humano.
- D.S. N° 15 de 2007, Ministerio de Salud, Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud.
- D.S. N° 78 de 2009 del MINSAL, que aprueba Reglamento de almacenamiento de sustancias peligrosas.
- Decreto N° 66, de 2 de febrero 2007. "Aprueba Reglamento de instalaciones interiores de gas y sus Medidores".
- Estandarización internacional del comité IEC y de la organización ISO.
- Guía de Diseño Ministerio de Salud, 1999.
- Ley 38/1999, de 05-11-1999, de ordenación de la edificación.
- Ley General de Servicios Sanitarios.DS MOP N° 382, año 1988, actualizada año2008.
- Ley General de Urbanismo y Construcciones
- Ley N° 18.410, de 1985.
- Ley N° 19.613, de 1999, que modifica la Ley N° 18.410, Orgánica de la

Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1982, de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, con el objeto de fortalecer régimen de fiscalización del sector.

- Ley N°20.296
- NCh 1779 Of. 80 "Uniones y accesorios para tubos de PVC rígido para instalaciones domiciliarias de alcantarillado".
- NCh 2168 Gases comprimidos – Oxígeno – Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCh 2169 Gases comprimidos – Nitrógeno –Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCh 2179 Gases comprimidos – Dióxido de carbono – Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCh 2180 Gases comprimidos – Óxido Nitroso de uso médico – Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCh 2188 Gases comprimidos – Helio – Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCh 2197 Gases comprimidos – Aire – Clasificación, requisitos de calidad y métodos de muestreo y análisis.
- NCH 259 Of. 72 "Cobre - Cobre aleados y aleaciones de Cobre - Tubos sin costura Terminología, especificaciones generales y métodos de ensayo". NCH 951- Of. 74 "Cobre aleados - Tubos sin costura K.L.M especificaciones particulares". normas del INN N° 61/2 ch.
- NCH 2893/1. Of2004 Normas Eléctricas y de Electromedicina
- NCh 935/1 Prevención de incendio en edificios – Ensayo de resistencia al fuego- Parte 1: Elementos de construcción en general.
- NCh 951 Cobre-Cobre aleados-Tubos sin costura tipos K, L y M- Especificaciones particulares.
- NCh Elec. 4-2003: Instalaciones de Consumo en Baja Tensión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (S.E.C.)
- NFPA 99- 2002 (National Fire Protection Association), Standard for Health Care Facilities (Norma de diseño para las cañerías y sistemas).
- NFPA 99-C Normas para Redes de Gases y Vacío.
- Norma Chilena 2196.Of94.
- Norma Chilena 2485.
- Norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos industriales líquidos (RILES) a sistemas de alcantarillado. Decreto 609 del 20 de julio de 1998, Decreto 601 del 8 de septiembre del 2008.
- Norma NCH Eléctrica. 2/84; 10/84; 4/2003.
- Normas Americanas (ANSI-UL).
- Normas Europeas (EN).
- Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN 6094:2007 (Low voltage switchhead and control gear), UNE EN 61009:2004 (Residual current operated breakers with integral over current protection for household and similar users),



UNE EN 60269:2007 (Low voltage fuses)

- Normas NFPA (National Fire Protection Association) relativas a materiales eléctricos
- Normas relativas a Equipos Electromédicos, en especial, las de seguridad electromédica la norma española UNE EN 60601-1:2008, EN IEC 60601-1:2006 e IEC 60601-1:2005, así como también las normas chilenas NCh2893/1. Of 2004; NCh2893/11. Of 2004 NCh2893/13. Of 2004; NCh2893/14. Of 2004 y NCh2893/226.Of 2004.
- Normas Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), referida a estanques de combustibles, certificaciones y pruebas, redes de distribución, entre otras.
- Normas Técnicas de Farmacias (Preparación de medicamentos antineoplásicos, preparación de medicamentos parenterales y preparación de medicamentos endovenosos), del MINSAL.
- Normas VDE 0660 y IEC 158-I.
- PVC Sanitario: NCh 1635 Of. 80 "Tubos de PVC rígidos para instalaciones sanitarias de alcantarillado domiciliario".
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. (RITE).
- Real Decreto 275/1995, de 24 de febrero, por el que se establecen las disposiciones de aplicación de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 92/42/CEE, relativas a los requisitos de rendimiento para las calderas nuevas de agua caliente alimentadas con combustibles líquidos o gaseosos, modificada por la Directiva 93/68/CEE del Consejo.
- Real Decreto 314/2006, de 17-03-2006, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Real Decreto 47/2007, de 19-01-2007, por el que se aprueba el Procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción.
- Real Decreto 865/2003 de 04-07-2003 por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Recomendaciones de la ICEA (Insulated Cable Engineers Association)
- Recomendaciones de la NEMA (National Electrical Manufacturers Association)
- Recomendaciones de la norma TIA/EIA-568
- Recomendaciones del IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers)
- Recomendaciones Del NESC (National Electrical Safety Code)
- Recomendaciones para el Diseño y Construcción de Establecimientos para el cuidado de la salud, AIA (American Institute of Architects), última publicación.
- Resolución Exenta N° 1665 de 2001, del MINSAL, que aprueba Norma General Técnica N° 61 sobre Esterilización y Desinfección de Elementos Clínicos.
- Scottish Health Technical Memorandum 08-04: Specialist services pneumatic tube transport systems Part B: Design considerations and good practice guide.
- SMACNA (Sheet Metal & Air Conditioning Contractor's National Association).

- UL 1008 Standard for Safety of Transfer Switch Equipment
- USEPA Code of Federal Regulations
- Actualizaciones vigentes de los documentos anteriores

#### 7.7.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Mantenimiento y Operación desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos, especificaciones y procedimientos asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, las recomendaciones de los proveedores del servicio, la criticidad de los recintos, y a partir del segundo año, el comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.7.3.2.1 Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Mantenimiento y Operación es un Servicio Básico y dentro de la estructura de la Sociedad Concesionaria, se encontrará bajo la vigilancia del Encargado de los Servicios, Gerente de Explotación y Gerente General en la línea jerárquica.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa especializada que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa al Encargado de los Servicios de la Sociedad Concesionaria.

La conformación de turnos, cambios de turnos, programación de requerimientos no programados, reemplazos, conformación de los equipos de trabajo y la relación existente entre los responsables de cada servicio concesionado, se encuentran detallados en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

El Encargado del Servicio es quienes coordinará en forma tangible todas las actividades programas, y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación. Organizará al personal y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los tiempos y frecuencia según corresponda. Además, monitoreará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo algún tipo de falla, cortes parciales del suministro energético o de agua, variaciones en la temperatura del agua, del clima, etc.

Se contará con Técnicos en mantenimiento que cubran las actividades asociadas a los componentes del Servicio en forma especializada, y Técnicos que podrán realizar actividades

de forma transversal.

El Servicio contará con un Sistema de control Centralizado (SSCA), el que será constantemente cubierto por operadores, con un sistema de turno 24 horas los 365 días del año. Dada su funcionalidad, el SCCA recepcionará todos los requerimientos SIC y alarmas emitidas por el SCCA, los cuales alertarán para el inicio del proceso de coordinación interna.

De acuerdo a la normativa, se contará con operadores de calderas en sistemas de turno, que cumplirán con los cursos y Autorizaciones Sanitarias exigibles por la Normativa chilena.

Cada área enfrentará la mantención preventiva de acuerdo a la planificación establecida en el Programa Anual de Prestación del Servicio, como el Plan de Mantenimiento del Servicio.

### 7.7.3.3. Procedimiento para Requerir Atención frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria es responsable a su entero costo y cargo, de la ejecución, supervisión de las actividades de mantenimiento y operación establecidas en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación, así como de la eficacia de éstas, debiendo asegurar en su gestión, la integridad de la estructura de los edificios, la operación de los servicios industriales, , los sistema de energía, el mobiliario asociado a la infraestructura, los equipos que comprenden las instalaciones industriales, conforme lo establecido en el Proyecto Definitivo, y la limpieza de pisos mecánicos y pavimentos y áreas exteriores.

Será también su responsabilidad resolver cualquier incidencia relacionada con la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura y la operación de los mismos.

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la Sociedad Concesionaria, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la Sociedad Concesionaria, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de mantenimiento de forma urgente. El Servicio se pondrá en marcha por un equipo, que acudirán para la primera respuesta a la atención y determinar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada o por el Sistema de Control Centralizado (SCCA), el cual permitirá obtener información del funcionamiento de los siguientes sistemas:

- ⇒ Sistema de Detección de Incendios
- ⇒ Sistema de Iluminación
- ⇒ Sistema de Administración de Energía
- ⇒ Sistema Aguas Sanitarias
- ⇒ Sistema de Aire Acondicionado
- ⇒ Sistema de Correo Neumático
- ⇒ Sistema de Gases Clínicos
- ⇒ Sistema de Transporte Vertical (específicamente en Ascensores y Montacargas).

En la falla y/o alteración de funcionamiento, el Sistema de Control Centralizado (SCCA) dará una alarma en el software, que indicará el sistema en falla o en desviación, la que deberá ser revisada en por el personal de mantenimiento. En dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención inicialmente mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información al Inspector Fiscal. La Sociedad Concesionaria definirá un plan de acción para resolver las fallas, el que deberá estar previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

#### 7.7.3.4. Procedimiento para Adquisiciones

La compra de insumos y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Empresa Subcontrata del Servicio en coordinación con la Sociedad Concesionaria. Esta podrá considerar para la compra de insumos, la cotización de productos al menos a tres proveedores, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

Las actividades de compra se realizarán de forma periódica, para abastecer el stock de materiales, insumos y accesorios propios de la gestión y en específico, para mantenencias correctivas que requieran repuestos, tanto de los equipos industriales, como piezas o estructuras asociadas a la infraestructura o el mobiliario asociado.

La calidad y disponibilidad de los repuestos serán los criterios para la asignación de los

proveedores, detalle que será especificado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Encargado del Servicio de Mantenimiento y Operación en cuanto a su oportunidad, definición técnica y cuantitativa. Estas acciones serán bajo la vigilancia del Encargado de los Servicios de la Sociedad Concesionaria.

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores, que previamente habrán sido seleccionados.

Dado que se privilegiará aquellos proveedores que cumplan con las características de equipamientos y repuestos original, los planes de acción de mantenimientos preventivos, correctivos y reparativos, se basarán en los tiempos estimados para la entrega, por parte del proveedor autorizado, de equipamientos y repuestos.

Se deberá procurar, en todos aquellos casos en que se pueda, contar con más de un proveedor representante de repuestos originales. En caso que exista solo un representante en Chile a este respecto, se informará al Inspector Fiscal, para los casos de mantenimiento correctivo.

#### 7.7.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.7.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Las actividades de mantenimiento serán gestionadas luego de la emisión de órdenes de trabajo propias a la actividad en desarrollo, las serán asignadas por el responsable cada tipo de instalación, determinando el equipo de mantenimiento según corresponda. Esta documentación, la OT, será clave para la correcta ejecución de la intervención desde el punto de vista administrativo, técnico y contractual.

Cada orden de trabajo, una vez finalizada la actividad, deberá ser validada por el usuario SIC en ese momento en el SIC, y registrada por el Encargado del Servicio o quien él designe, en el Sistema informático de Comunicación a modo de dar trazabilidad a toda la operación (cierre de la orden de trabajo).

Las especificaciones de la orden de trabajo, para la identificación de la mantención a realizar, incluirá entre otros:

- ⇒ Ubicación
- ⇒ Criticidad del Recinto
- ⇒ Tipo de mantenimiento
- ⇒ Especificación del requerimiento
- ⇒ Descripción general asociada

- ⇒ Fecha solicitada de la ejecución y tiempo de aviso y de realización de la actividad.
- ⇒ Lista materiales necesarios.
- ⇒ Referencia del procedimiento.
- ⇒ Nombre del responsable asignado.
- ⇒ Nombre del responsable de la supervisión.
- ⇒ Nombre del Solicitante. (usuario SIC en caso de mantenimiento correctivo)

La ejecución de la actividad será conforme a las especificaciones técnicas e instrucciones operativas contenidas en los procedimientos, manuales de uso y mantenimiento, es decir, las indicaciones del fabricante y/o los acuerdos establecidos con el Establecimiento de Salud en la etapa de elaboración de este documento.

### **Actividades programadas**

Una alarma en el Sistema Informático indicará la realización específica de una mantención preventiva, al Encargado del Servicio y la línea operacional del Servicio, con a lo menos 7 días de anticipación. En conocimiento del Encargado de los Servicios, coordinarán internamente su realización en términos de asignación de las tareas, recolección de materiales e insumos, maquinarias y otros necesarios.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, el Encargado de los Servicios o quien el designe, derivará por los conductos regulares de comunicación con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

Un mail de aviso, figurará tanto para Inspección Fiscal, como para el Jefe de Servicio clínico o administrativo correspondiente del Establecimiento, recordando las actividades de mantenimiento preventivo que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

Si bien la actividad programada se encuentra previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la realización de la o las actividades diarias podrá sufrir una suspensión o una reprogramación en aquellos en que el Jefe de Servicio o personal autorizado, la solicite debido a situaciones debidamente justificadas al Inspector Fiscal.

En cualquiera de los casos, la suspensión o reprogramación de una actividad programada, quedará cerrada y firmada, y será el respaldo de la no realización de la misma, con la observación correspondiente y reprogramación si procede.

En los casos en que la frecuencia no permita la reprogramación dentro del periodo, esta actividad no será realizada y procederá a ser reprogramada en un nuevo periodo.

### **Actividad no programada**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los

procedimientos establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Los tiempos de reparación y corrección para las diversas actividades señaladas en el Anexo complementario de las Bases de Licitación, en el sentido de lo dispuesto en el artículo 2.6.2.1 de las Bases de Licitación, serán los que establezca el Inspector Fiscal, salvo expresa indicación en este anexo mencionado. Para estos últimos casos, el plazo se contabilizará a partir del registro del requerimiento o incidencia en el SIC, establecido en el artículo 1.14 de las Bases de Litación.

Las actividades que tienen tiempo relacionado y exigido en el Anexo Complementario. Se plasmará a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud. Posteriormente cursará una asignación de la labor a un Técnico en Mantenimiento determinado. Quien realizará esta asignación será el responsable técnico de turno y/o el Encargado del Servicio, consignando los tiempos asociados, el tipo de actividad, materiales y otros que podrán estar detallados en la Orden de trabajo correspondiente.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, derivará por los conductos regulares de comunicación con la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro. En caso de no poder ejecutarse está podrá ser motivo de una nueva solicitud de un usuario SIC autorizado.

Las actividades no programadas también podrán ser detectada por el mismo personal de la del Servicio de Mantenimiento, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.7.3.5.2. Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio

El personal que trabaje sobre las instalaciones tecnológicas y sobre los edificios, debe poder realizar el trabajo en modo seguro para sí y para los demás. Por lo que respecta a las medidas de seguridad, el Servicio de Mantenimiento se guiará según la legislación chilena vigente para un trabajo seguro, directrices entregadas por su organismo Administrador de Seguros y el Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria. Las medidas a adoptar en materia de seguridad en el lugar de trabajo, tendrán la colaboración constante de la mutualidad adherida.

Todo el personal deberá contar con los elementos de protección personal al momento de la realización de sus labores.

Se consideran charlas de arranque asociadas al Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria aprobado, previo a la ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los

términos que correspondan de las definiciones operativas.

En relación a aspectos de seguridad del entorno, se deberán considerar a lo menos lo siguiente:

- Disponer las áreas de trabajo limpia, ordenada y con áreas de circulación de transeúntes y accesos expeditos.
- Disponer de la iluminación requerida por la tarea a realizar.
- Disponer de la ventilación requerida por la tarea a realizar.
- En caso de uso, disponer de instalaciones eléctricas portátiles en buen estado. (Ej.: Alargadores, enchufes, etc.)
- En caso de uso, disponer de superficies de trabajo y equipamiento certificados y en buenas condiciones. (Andamio, plataforma temporal, escalas, etc.)
- Contar con el personal necesario y entrenado según el procedimiento o instructivo.
- Contar con los Equipos, herramientas necesarias, y en condiciones, para evitar retraso en las actividades e interferencias en el entorno.
- Haber realizado las coordinaciones necesarias y autorizaciones del Inspector Fiscal, para ingresar al área.
- En caso que aplique, haber coordinado oportunamente el bloqueo del equipo y/o líneas (Eléctricas, Hidráulicas, etc.)
- En caso que aplique, haber realizado oportuna y correctamente contención de terrenos para evitar derrumbes, o deslizamientos.
- En caso que aplique se debe realizar contención de elementos estructurales del edificio.
- En caso que aplique obtener los permisos del Inspector Fiscal, para trabajos especiales, como trabajos en caliente, espacios confinados, entre otros.
- Prohibido fumar dentro del área de concesión durante los trabajos o cercano a ellos.
- Correcta y oportuna delimitación de las áreas de trabajo y con la señalética correspondiente de aviso.

#### 7.7.3.6. Manual para Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.7.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Identificando que la aplicación de mantenimiento es una actividad que se puede realizar en



toda el área de la concesión, las actividades de aseo asociables a este servicio y las actividades de limpieza al mobiliario en mantención, serán realizadas de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento de mantención en concordancia con la Criticidad de la zona.

La limpieza y aseo de los lugares de trabajo de mantención, se realizarán a través de una solicitud interna del Servicio de Mantenimiento al Servicio de Aseo y Limpieza para aplicar el tipo de Aseo (tipo I, II o III) según corresponda, las cuales serán ejecutadas según las indicaciones de los especialistas del Servicio SIIT, a modo de resguardar la integridad de los Data Center y sus equipos.

Las áreas en que se realicen trabajos que impliquen emisión de polvo o aerosoles, serán confinadas, lo más herméticamente posible, según lo establece la normativa para la ejecución de obras en establecimientos hospitalarios.

Las áreas en que se realicen trabajos que impliquen emisión de polvo o aerosoles, el Servicio de Mantenimiento hará las acciones para mantener confinadas, lo más herméticamente posible, según lo establece la normativa para la ejecución de obras en Establecimientos de Salud.

#### Central de Mantenimiento

El aseo de las oficinas y talleres de Mantención se ajustarán a lo establecido en las tablas de frecuencia, criticidad y tipo de aseo establecidas en las Bases de Licitación, las que consideran como zonas no críticas. Manteniendo un aseo, orden y seguridad, que permita la ejecución de las tareas a un grado de confiabilidad y seguridad para el personal e instalaciones.

#### 7.7.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

De las actividades

- a) La programación de actividades anual se fijará teniendo en cuenta un seguimiento constante de los equipos, las recomendaciones de los proveedores, principalmente evitando concentrar todas las intervenciones en algunos períodos del año.
- b) Para la realización de las actividades se deberá tener siempre presente los tiempos de establecidos en las Bases de Licitación de la Concesión.
- c) Todas las actividades deberán cumplir los procedimientos establecidos en el Programa anual del Servicio, incluyendo los procedimientos técnicos como tal, procedimientos de trabajo seguro y la prevención de riesgos asociada a la actividad.
- d) Las actividades de Mantenimiento se deben realizar en coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud y la Inspección Fiscal con el fin de no entorpecer las la atención clínica o no clínica del Establecimiento de Salud.
- e) Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a

un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por quien designe la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

- f) Todas las actividades sujetas a registro, deben ser consignadas en el Sistema Informático de Comunicación. La ejecución de las actividades sucederá con modalidades y términos tales que causar el mínimo de molestias a los usuarios.
- g) Conforme lo dispuesto en el artículo 1.9 de las Bases de Licitación, el Servicio de Mantenimiento monitoreará sus actividades, mediante un sistema BIM integrado al SIC, de modo que permita:
  - Integrar las especificaciones técnicas y funcionales de todos los componentes de las obras construidas.
  - Generar inventarios con ubicación física georreferenciada de los elementos constructivos; reporte de seguimiento del Programa Anual del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, manteniendo el historial de los elementos de la obra y análisis comparativo de su estado pasado y presente, así como también su proyección en el tiempo, tanto en representaciones gráficas del tipo 2D (bidimensional) como 3D (tridimensional).
  - Facilitar la supervisión y control del mantenimiento de las obras de la Concesión por parte del Inspector Fiscal y su asesoría.
  - Aportar información sobre eventos o incidencias gestionados por el Sistema BIM para ser registradas en el SIC.
- h) Todas las actividades serán efectuadas en cumplimiento de las leyes y las normas chilenas y en base a las disposiciones de los manuales de uso y mantenimiento de los fabricantes.

#### Del personal

- a) El personal asignado en las diferentes áreas, deberá siempre estar capacitado para su función.
- b) El personal asignado deberá reconocer las actividades a realizar identificando procedimientos técnicos establecidos, los procedimientos de trabajo seguro y según riesgo, que corresponda a su quehacer.
- c) El personal deberá contar con material adecuado en cantidad suficiente, para la realización de las tareas.
- d) El personal deberá siempre usar sus elementos de protección personal determinados por el tipo de actividad.
- e) El personal del Servicio podrá realizar diferentes actividades dentro de su misma línea de operación u otra, siempre y cuando califique en cuanto a su formación profesional o técnica y haya sido capacitado formalmente, de acuerdo a lo descrito en la descripción de cargo.
- f) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor directo o en su

escala jerárquica, en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.

- g) El Supervisor o quien el designe encargado recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
- h) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
- i) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.

#### 7.7.3.9. Dotación de Personal

La dotación de personal se describe en el punto 7.7.1.4.2. Dotación de Personal.

#### 7.7.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El tipo y características técnicas del equipamiento, su vida útil, certificación y rendimientos, serán detallados en el Programa Anual del Servicio. La certificación del equipamiento de protección personal deberá cumplir la Normativa vigente.

#### 7.7.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Mantenimiento

El Servicio de Mantenimiento y Operación, tendrá su base de trabajo en la Central de Mantenimiento ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual.

##### Actividades en Terreno

Identificando que la aplicación de mantenimiento es una actividad que se puede realizar en todas las áreas de la concesión, las actividades de Mantenimiento deberán considerar en su quehacer, todas las condiciones operacionales establecidas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.7.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.7.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado para el control de calidad de los procesos, al Encargado de los Servicios y al Encargado de Calidad de la SCMS en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

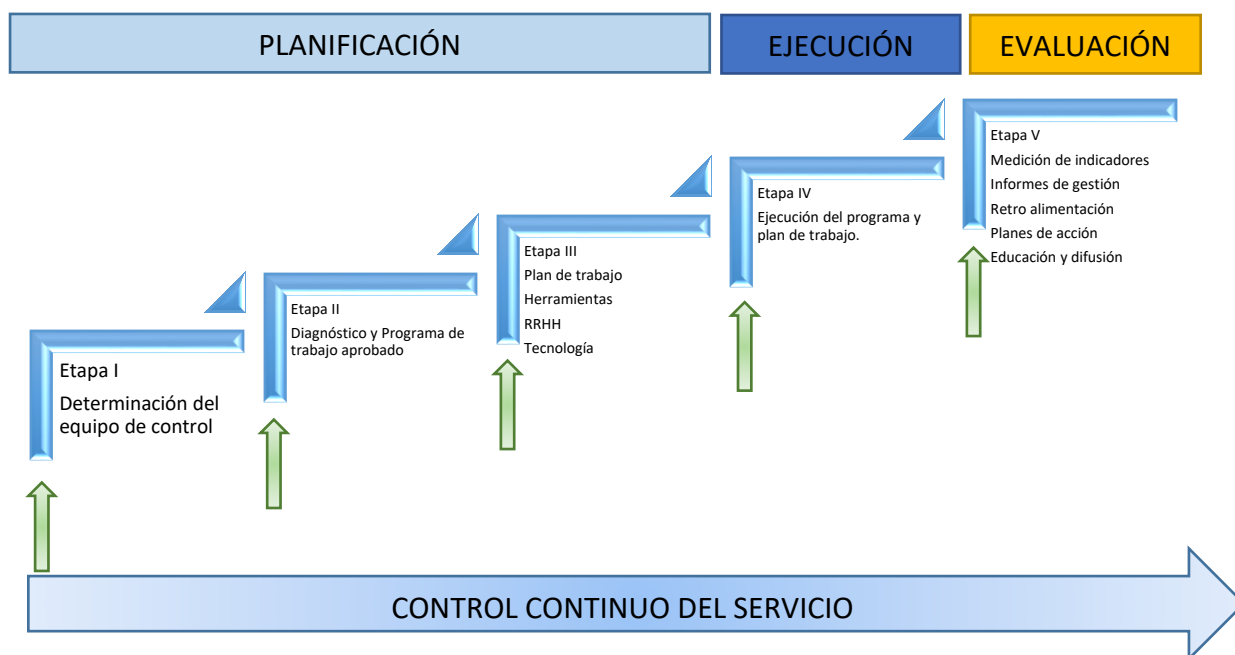
- ⇒ Registro y control de las ordenes de trabajo.
- ⇒ Monitoreo del cierre solicitudes.
- ⇒ Verificar y controlar el registro de actividades en el SIC.
- ⇒ Mantener registros fotográficos de las actividades ejecutadas.
- ⇒ Resguardar los libros de vida de equipamiento industrial.
- ⇒ Realizar el registro de charla de arranques.
- ⇒ Registro de asistencia diaria.
- ⇒ Realizar los informes técnicos.
- ⇒ Mantener registro a través de cámaras de televigilancia, conforme lo establecen las Bases de Licitación.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### 7.7.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

Se consideran los siguientes sistemas de control:

- Supervisión remota: el responsable técnico y/o encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el punto 7.7.5 mediante la plataforma informática SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): El responsable técnico y/o encargado del Servicio verificarán en terreno la correcta ejecución de las actividades de mantenimiento.

El sistema de control del servicio apuntará a:

- Identificar claramente los procedimientos establecidos para brindar los servicios.
- Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día.
- Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores.
- Identificar las falencias a través de las incidencias, indicadores de servicio e indicadores de gestión.
- Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

El sistema de control en la entrega del Servicio considera:

- El desarrollo del Plan de Mantenimiento aprobado por el Inspector Fiscal. De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, permitirá identificar, desarrollar, registrar y evaluar en forma precisa las actividades de mantención del servicio durante el periodo de explotación.
- El Control de la programación de actividades, compuesta por las órdenes de servicio que corresponde ejecutar en el día. En base a la Programación Anual, se realizarán las actividades diarias las que según corresponda, adjuntarán un informe de su ejecución, el que será incorporado al SIC a fin de entregar información referente al Inspección Fiscal y usuario SIC autorizado si es que corresponde.
- Evaluación de tiempos de respuesta. En forma permanente el Sistema Informático de Comunicación, entregará información sobre los tiempos de respuesta, los cuales serán

comparados con los tiempos de respuesta exigidos. En los casos de tiempos de respuesta mayores, se generarán las mejoras que de implementarse deberán ser previamente aprobadas por la Inspección Fiscal.

- Indicadores de Gestión y de Servicio. Serán los referentes más exhaustivos de la calidad del Servicio y darán los lineamientos necesarios para mantener o reforzar la gestión del Servicio en forma eficiente y continua.
- Informe de Cumplimiento del Servicio. Regularmente el Inspector Fiscal dispondrá de información del cumplimiento de los distintos componentes del Servicio y cualquier contingencia que se produzca en la operación.
- Revisión de los procesos y procedimientos adoptados. En forma permanente se revisarán los procedimientos, a fin de evaluar su pertinencia y ajustarlos de acuerdo a las experiencias, los que servirán para complementar el desarrollo del siguiente Programa Anual de Prestación del Servicio y contribuir a la eficiencia y eficacia.

#### 7.7.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Las principales herramientas para asegurar los estándares de servicio se visualizan en la siguiente tabla:

Herramienta	Modo de Utilización	Objetivo
Sistema de Gestión de Calidad	Implementar procesos, tiempos asociados, roles, herramientas.	Determinar la correcta gestión del Servicio.
	Implementación de los indicadores exigidos, registro y evidencias.	Entregar herramientas confiables de ejecución y control de procesos.
	Análisis de causas de incumplimientos	Generar planes de mejora y hacer seguimiento a su implementación.
Sistema Informático de Comunicación	Visualización del estado de ejecución de los procesos, tiempos asociados, roles y herramientas.	Identificar las no conformidades en tiempo real.
	Visualización de la gestión, análisis agregado y específico de cada componente del servicio asociado a los niveles de cumplimiento del estándar de servicio requerido.	Identificar ámbitos en los cuales hay riesgo de incumplimientos, generando planes pro-activos de mitigación y/o corrección.

Adicional y complementariamente, se consideran las siguientes actividades:

- ⇒ Ejecución de actividades programadas y no programadas según los tiempos, procedimientos y exigencias establecidos en Bases de Licitación y detallados en el respectivo Programa Anual.
- ⇒ Capacitación del personal que presta el servicio conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, el presente Reglamento y los Programas Anuales.
- ⇒ Ejecución de actividades programadas y no programadas de manera segura tanto para el operador, técnico, como para los funcionarios, pacientes y público en general, así como también para el entorno y el medioambiente según lo establecido en Bases de Licitación.
- ⇒ Monitorización, gestión y auditoría energética: Para permitir un adecuado asesoramiento al personal del Establecimiento de salud sobre la prestación de los servicios en relación con los consumos energéticos.
- ⇒ Utilización de herramientas BIM para gestión de vida útil y reemplazo preventivo de equipos.
- ⇒ Programa de formación práctica: simulacro de imprevistos y reposición de elementos críticos.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- ⇒ Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico.
- ⇒ La implementación de una hoja de vida todos los equipos, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

#### 7.7.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Mantenimiento y Operación aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.7.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Disponibilidad mensual por cada familia de Equipamiento Industrial.
2. Disponibilidad por cada familia de Equipamiento Industrial expresada sobre la



- disponibilidad programada (semestral).
3. Tasa de detención (%) de los equipos por sobre disponibilidad programada (Total y por familia).
  4. Porcentaje de reposición de Equipamiento Industrial por término de vida útil.
  5. Número de reclamos provenientes asociados al Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura y sus componentes, de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
  6. Tasa de Reclamos: Número de reclamos provenientes asociados al Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura y sus componentes, de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.
  7. Respecto del Consumo Energético:
    - a. Análisis del consumo de energía en función del grado de ocupación del Establecimiento de Salud (camas, pabellones, boxes, áreas, horarios).
    - b. Análisis diario del consumo de energía en función de las temperaturas extremas informadas por estaciones meteorológicas oficiales o pertenecientes a entidades formales (universidades, direcciones meteorológicas de las fuerzas armadas, etc.).
    - c. Análisis específicos del consumo de energía, frente a comportamiento fuera de bandas.
    - d. Gráficos de consumos de energía.

## 7.8. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico

### 7.8.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la administración y mantenimiento del mobiliario no clínico de acuerdo a un listado especificado en el Anexo I letra a) de las Bases de Licitación.

Respecto del Mobiliario No Clínico que sea provisto por el Establecimiento de Salud, la Sociedad Concesionaria será responsable de administrarlos, permitiendo la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que el Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último. El listado de equipos se encuentra determinado en Anexo Complementario de las Bases de Licitación, en la Tabla N° 1-a Listado de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico a trasladar desde las antiguas dependencias del Establecimiento de Salud a cada nuevo edificio, página 255.

Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento condiciones de calidad establecidas.

El Servicio ha desarrollado un programa anual de trabajo que contiene las estrategias de desarrollo de toda esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.8.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo es la administración técnica del mobiliario no clínico (bienes) y la gestión de mantenimiento de los mismos, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad en el Establecimiento de Salud.

#### 7.8.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio tendrá la responsabilidad de administrar y mantener el Mobiliario No Clínico detallado en el Anexo I letra a), de las Bases de Licitación de la Concesión.

Respecto del Mobiliario No Clínico que sea provisto por el Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste o proveniente de préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, la Sociedad Concesionaria sólo será responsable de administrarlos, permitiendo la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que el Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un Encargado del Servicio, que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

El Servicio funcionará atendiendo a actividades programadas y no programadas. Para estas últimas, se pondrá a disposición en el Sistema Informático de Comunicación, la aplicación correspondiente, de forma tal todo usuario autorizado (funcionario) pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio las que serán respondidas en las condiciones y plazos establecidos.

En aquellas actividades no programadas de mantenimiento reparativo, deberá notificar oportunamente al Inspector Fiscal, a través del SIC, el tiempo estimativo de reparación, a fin que el Establecimiento de Salud pueda efectuar las acciones que correspondan a objeto de no afectar la continuidad de su operación.

El Servicio trabajará y operará su gestión velando por mantener el estado de conservación de mobiliario y su funcionalidad, para garantizar operatividad y seguridad al personal del Establecimiento de Salud.

El Servicio deberá efectuar todas las acciones pertinentes con el objeto de garantizar el nivel

de disponibilidad mínima para el Mobiliario No Clínico señalado en las Bases de Licitación. Para ello aplicará una planificación de sus actividades asociadas a procedimientos previamente establecidos y aprobados, exigidos en el Programa Anual pertinente.

El Servicio deberá dar cumplimiento de las normativas medioambientales y sanitarias, referentes a la gestión de los desechos producto de la operación y mantenimiento.

El Servicio se prestará en coordinación con todos los Servicios de la Concesión, pero principalmente con el Servicio de Aseo y Limpieza General y Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, más todos los Servicios clínicos y no clínicos del Establecimiento de Salud según corresponda.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria, a partir de la gestión de este Servicio, emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, de acuerdo al detalle exigido y detallado en el punto 1.8 Información, del presente documento.

El Servicio se ajustará al cumplimiento de la calidad exigido en las Bases de Licitación de la concesión de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.8.1.3. Resumen Operativo

El Servicio será brindado durante todos los días del año y de manera continua, conforme a las especificaciones de las Bases de licitación.

El Servicio deberá disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos, la que se encuentra descrita en el punto 7.8.1.4 Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente documento.

La administración y mantención del mobiliario no clínico adquirido por la Sociedad Concesionaria coordinará sus actividades operacionales considerando actividades programadas y no programadas.

El mantenimiento del mobiliario no clínico estará fundamentado en el Programa Anual de Prestación del Servicio y considerará las recomendaciones de los fabricantes y proveedores de las instalaciones, complementando a partir del segundo año, el comportamiento real dentro del Establecimiento de Salud.

La programación y metodologías que serán adoptadas, comenzarán el primer día de la fase de Puesta en Marcha y proseguirá durante toda la gestión del contrato.

La administración del Mobiliario basará sus actividades en:

- ⇒ El registro por parte del Servicio, deberá efectuarse inmediatamente después de realizada la actividad y de acuerdo a las exigencias de las bases de licitación y deberá consignar como mínimo, la siguiente información:
  - Detalle de la actividad llevada a cabo.
  - Tiempo empleado por los profesionales y/o técnicos, indicando claramente las horas de inicio y fin de la intervención de cada uno.
  - Materiales y repuestos utilizados, si corresponde.
  - Diagnóstico de la causa, indicando, en el caso de una falla previsible o no fortuita, las medidas que se recomiendan para evitar que se repita.
  - Confirmación explícita de que el Mobiliario No Clínico queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- ⇒ Gestionar el inventario correspondiente al registro de las incorporaciones y bajas del Mobiliario No Clínico disponible en el Establecimiento de Salud, conforme lo dispuesto en las bases de licitación.
- ⇒ Llevar una hoja de vida del mobiliario.
- ⇒ Realizar informes de gestión de acuerdo a las exigencias establecidas en la Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Coordinar su quehacer con los procesos de compra y reposición anuales de mobiliario, responsabilidad del Servicio de Adquisición y Reposición del Mobiliario No Clínico.

Todas las actividades relacionadas con el registro de esta información, se encontrarán disponibles en el manual de usuario SIC y referenciadas en el Programa anual del Servicio punto 5.2. Sistema informático de comunicación (SIC).

El Servicio se compone de actividades de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Reparativo. Las actividades de Mantenimiento Preventivo y Correctivos serán actividades programadas. Las actividades de Mantenimiento Reparativo, serán actividades no programadas.

Se considera que todas las actividades serán efectuadas en cumplimiento de los procedimientos establecidos y las indicaciones de mantenimiento de los fabricantes y especialistas del Servicio.

Las acciones preventivas serán programadas el Programa Anual de Prestación del Servicio, las que contarán con aprobación del Inspector Fiscal, en el horario más conveniente para los recintos asistenciales y no asistenciales, esto es, después de las 18:00 horas de lunes a viernes, o bien los días sábados, domingos o festivos, de manera de mantener la continuidad operativa.

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, organizará trabajo considerando las características del Sistema Informático de comunicación, que facilitará su gestión. Trabajará con sistema de órdenes de trabajo. Todas las órdenes de trabajo serán entregadas al equipo de mantenimiento encargado, además de las especificaciones para la identificación de los procedimientos de mantención a aplicar dispuestas en el Programa Anual

de Prestación del Servicio, y las medidas de protección según criticidad del recinto que incluirán a lo menos:

- ⇒ Ubicación exacta
- ⇒ Criticidad del Recinto
- ⇒ Tipo de mantenimiento
- ⇒ Especificación del requerimiento
- ⇒ Descripción general asociada
- ⇒ Fecha solicitada de la ejecución y tiempo de aviso y de realización de la actividad.
- ⇒ Lista materiales necesarios.
- ⇒ Referencia del procedimiento.
- ⇒ Nombre del responsable asignado.
- ⇒ Nombre del responsable de la supervisión.
- ⇒ Nombre del Solicitante. (usuario SIC en caso de mantenimiento correctivo)

El Servicio se encuentra sujeto a una disponibilidad programada establecida en el Anexo I letra a) de las Bases de Licitación de la concesión, la que será guía respecto de los tiempos de ejecución de los trabajos. En ningún caso se podrá deducir de la disponibilidad programada, el tiempo asociado a las mantenciones a las cuales sea objeto el Mobiliario No Clínico, salvo para aquellas actividades de “Mantenimiento Preventivo”. A pesar de lo anterior y según lo establecen las Bases de Licitación en el punto 1.10.1.1, la disponibilidad real no se deberá ver afectada en las siguientes situaciones:

- ✓ En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar las siguientes actividades: mantenimiento, reparación, reposición o adquisición de un nuevo elemento que pasará a formar parte de la infraestructura, del equipamiento industrial o del Mobiliario No Clínico.
- ✓ Realización de actividades de Mantenimiento Preventivo.
- ✓ Actividades de mantenimiento Correctivo que formen parte del Mantenimiento Preventivo.
- ✓ Tiempo asociado a la falta de elementos de precauciones estándar para ingreso a recintos restringidos: en aquellos casos de ingreso restringido, el Establecimiento de Salud, deberá proveer de elementos de precauciones estándar (mascarilla, guantes, delantal de procedimientos, ropa de pabellón, cubre zapatos) para el ingreso de los operarios al recinto en que se encuentra el equipo (aislamiento, pabellón, otro). Lo anterior en coordinación con los protocolos IAAS.
- ✓ Cuando un daño se generó por robo y/o acto malicioso.

En el desarrollo de las actividades diarias, el mantenimiento preventivo, se basará en el ejercicio inicial inspección, cuyos resultados permiten evaluar cuál es el estado real de los muebles y de identificar cuando los mismos se comienzan a degradar. Mediante esta

información, el Encargado del mobiliario No Clínico, concederá efectuar la intervención correctiva, según corresponda.

El mantenimiento reparativo, no programado cursará al momento en que el mobiliario presente una falla o avería que impida su funcionamiento normal.

Este tipo de requerimiento puede ser detectado por dos vías:

- A. Requerimientos realizados por los usuarios del Establecimiento de Salud, los que siempre serán realizados y tendrán validez única a través del SIC.
- B. Inspecciones realizadas por el propio personal de mantenimiento del Mobiliario, que detecten daños, fallas en el mobiliario.

La actividad de control de inventario, será permanentemente actualizada en el sistema SIC, la que será complementada a través de control visual y tecnología básica que permitirá registrar dichos cambios.

Por lo que respecta a las medidas de seguridad, el Servicio se guiará según la legislación chilena y el Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria. Velando en todo momento por el uso de elementos de protección personal y ejecución de los trabajos especialmente en terreno, en un entorno seguro.

#### 7.8.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, sus anexos complementarios y los puntos de la Oferta Técnica que hayan sido aprobados, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico): Ingeniero civil o Mecánico o Eléctrico, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c.1) de las Bases de Licitación.

El personal adicional al Encargado del Servicio deberá acreditar, al menos, 3 años de experiencia en el rubro de Mantenimiento de Mobiliario.

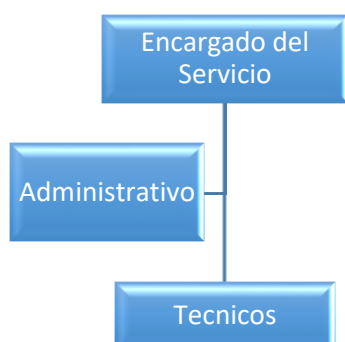
Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ aseo en recintos asistenciales
- ⇒ infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
- ⇒ vectores (tipos y manejo); barreras efectivas

⇒ evaluación y manejo de insumos y residuos hospitalarios.

#### 7.8.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este Servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



La Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, es un Servicio Básico. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle del número, funciones y responsabilidades del personal, deberá quedar detallado en el Programa Anual del Prestación del Servicio.

#### 7.8.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones del anexo complementario, página 232, de las Bases de Licitación, las dotaciones el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.8.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.8.1.5. Adicionales al Servicio

Respecto del Mobiliario No Clínico que sea provisto por el Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste o proveniente de préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, la Sociedad Concesionaria sólo será responsable de administrarlos, permitiendo la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que el Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último.

En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar las siguientes actividades: mantenimiento, reparación, reposición o adquisición de un nuevo elemento que pasará a formar parte de la infraestructura, del equipamiento industrial o del Mobiliario No Clínico, que no estén considerados en los Programas Anuales de los Servicios Básicos relacionados con mantenimiento que se señalan en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria que efectúe la actividad solicitada en la forma señalada a continuación.

En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.

El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.



El procedimiento para determinar el valor de dichas actividades será el siguiente:

- ⇒ El Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria un presupuesto correspondiente a las actividades que se requieran materializar cumpliendo con los estándares exigidos en el Contrato de Concesión.
- ⇒ La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 10 días, contados desde la solicitud realizada por el Inspector Fiscal, para entregar dicho presupuesto, el cual debe indicar un plazo estimado para ejecutar la actividad solicitada. En caso que la complejidad de la actividad lo amerite y justificando tal circunstancia, podrá solicitar un plazo adicional de 10 días, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de atraso en la entrega del presupuesto solicitado, la Sociedad Concesionaria incurrirá en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.
- ⇒ En el caso de adquisiciones de equipamiento, que no correspondan a reposición, reemplazo o reparación del equipamiento existente y que hayan sido solicitados por el Inspector Fiscal, el presupuesto presentado deberá incluir el costo de mantenimiento del nuevo elemento adquirido, durante la vida útil del mismo, el cual no podrá exceder un máximo equivalente al 10% del valor de adquisición total, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de ejecutar el respectivo mantenimiento.
- ⇒ La valoración de las actividades antes mencionadas se determinará de acuerdo al menor valor entre a) y b), señaladas a continuación:
  - El presupuesto entregado por el Concesionario para efectuar las actividades que se requieran materializar.
  - El 110% del menor de un máximo de tres presupuestos alternativos, en condición de pago contra actividad terminada, solicitados por el Inspector Fiscal a otras empresas idóneas de ejecutar dichas actividades. El Inspector Fiscal deberá conseguir estos presupuestos en el mismo plazo dado al Concesionario para la elaboración del suyo.
- ⇒ Si el Inspector Fiscal no consiguiera, al menos, un presupuesto alternativo, se podrá determinar el valor de las actividades en base al presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria, previa certificación de dicha circunstancia.
- ⇒ En caso que el presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria sea mayor que el 110% del menor presupuesto alternativo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar al Inspector Fiscal dicho presupuesto con el fin de poder subcontratar las actividades correspondientes. En cualquier caso, el Concesionario es el único responsable de la calidad de las actividades efectuadas.

Para efectos de hacer frente a actividades no previstas en los Planes y en los Programas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar para el Establecimiento de Salud, un “Fondo de Reserva” que estará constituido por 3.500 UF, el que se establece en el Anexo Complementario para cada Semestre de Pago, cantidad que no incluye IVA, el cual se incrementará con los saldos del período anterior, y deberá ser administrado en UF por la Sociedad Concesionaria, según instrucciones del Inspector Fiscal. Para el primer Semestre de Pago, dicho monto deberá estar disponible a partir de la fecha de Autorización de Pagos de Subsidios del Establecimiento de Salud correspondiente. Para el último Semestre de Pago, el

“Fondo de Reserva” estará constituido únicamente por el saldo del período anterior, si lo hubiera. Para los efectos de utilización del “Fondo de Reserva”, el valor de la UF será calculado al valor correspondiente del día en que se haga efectivo el pago. Para mayor detalle se hará referencia a lo establecido en el punto 1.10.1.1 “Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas” de las Bases de Licitación.

#### 7.8.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio enmarcará su acción guiado por las políticas de prevención, buen uso, mantención, renovación establecida y recuperación del Mobiliario No Clínico. Para esto, operará el Servicio asegurando el normal funcionamiento del mismo, aplicando estándares y procedimientos en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los Mantenimientos Correctivos, logrando así prolongar su vida útil, y asegurar la operatividad.

En el cumplimiento de estas políticas de mantenimiento se dispondrá de los recursos técnicos, humanos y materiales que garanticen el desarrollo de la actividad del Establecimiento de Salud de forma continua y segura.

Será política del Servicio, promover y proponer actividades, renovaciones, mejoras y cualquier acción que permita prolongar la vida de los equipos e infraestructura, ahorros energéticos, eficiencia, etc. De igual modo, el mantener una comunicación permanente con el Establecimiento de Salud, a fin de recibir e intercambiar información respecto de mejoras en el Servicio.

Promover y aplicar, preferentemente el uso de productos ecológicos; refrigerantes, lubricantes, detergentes y otros productos, en las tareas de Mantenimiento.

Contribuir al desarrollo sostenible mediante eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales

Respeto y confianza son dos condiciones previas a una buena relación profesional. Cualquier forma de intolerancia, de acoso o de discriminación será considerada como la expresión de una falta de respeto elemental y no será tolerada. Este principio debe ser aplicado a todos los niveles y en toda circunstancia sin excepción alguna.

La transparencia y la honestidad en las relaciones profesionales son condiciones sine qua non para toda comunicación eficaz. Basándose en hechos y en un diálogo abierto, la transparencia es la única base sólida que permite una mejora continua

A ello se añade una comunicación abierta destinada a compartir las aptitudes de cada uno y a estimular la creatividad. Esto es particularmente pertinente en una estructura horizontal en la que conviene transmitir sistemáticamente todas las informaciones a los que las necesitan para efectuar su trabajo correctamente. Sin ello, es imposible delegar eficazmente tareas o ampliar conocimientos

Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.

Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.

La política de servicio al cliente, se enmarca en tener presente que el objetivo final es dar satisfacción al cliente dentro de las exigencias y limitaciones del contrato de servicio.

Considera la comunicación eficiente con el cliente, entregando en forma permanente la información necesaria, que permita por parte del cliente el conocimiento de los alcances y límites del servicio contratado.

En el cumplimiento de estas políticas de mantenimiento se dispondrá de los recursos técnicos, humanos y materiales que garanticen el desarrollo de la actividad hospitalaria de forma continua y segura. Para las intervenciones debidas a eventuales contingencias se utilizarán repuestos de igual calidad a los especificados por el fabricante.

### 7.8.2. Definiciones Operativas

**Charla de Arranque:** consiste en una reunión al inicio de la jornada laboral, en la cual se podrán revisar temas relacionados con:

- 1.- Programación de trabajos para el día.
- 2.- Estado de Salud y Motivacional de los trabajadores. Transmitir la importancia del control de vida, vía radial a lo menos.
- 3.- Comprensión y conocimiento de los objetivos, relacionado con los trabajos a realizar.
- 4.- Revisión de estado de los elementos de protección personal y herramientas personales.
- 5.- Reconocimiento y análisis de las condiciones de riesgo ambientales, y relativas a la actividad en específico, según corresponda.
- 6.- Revisión de coordinaciones con el usuario, y autorizaciones de parte del Inspector Fiscal.
- 7.- Revisión de la completitud de materiales y repuestos.

8.- Respuestas a dudas del personal.

9.- Análisis de sugerencias del personal.

Las charlas de arranque contarán con registro firmado de cada participante, de acuerdo a las exigencias de la normativa.

**Criterios de baja del Mobiliario No Clínico:** Sólo se podrá efectuar la baja de un activo en alguna de las siguientes situaciones:

- Que haya cumplido su vida útil.
- Que se haya discontinuado el ítem por haberse superado el tiempo contractual de suministro de repuestos o la imposibilidad de localizar repuestos originales en el mercado.
- Que su reparación supere el 40% del valor de reposición del bien y éste no cuente con garantía vigente. El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria que acredite esta circunstancia mediante un informe de un perito externo independiente a la Sociedad Concesionaria, contratado a costo y cargo de ésta.
- Que el Mobiliario No Clínico aún cuente con garantía vigente, y proceda que el proveedor efectúe el cambio correspondiente.
- Destrucción del Mobiliario No Clínico; o
- A requerimiento fundado del Inspector Fiscal.

Para aquel Mobiliario No Clínico provisto por la Sociedad Concesionaria y que sea dado de baja, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Efectuar la desinstalación, el traslado y la disposición final del ítem a su entero cargo, costo y responsabilidad. Esta actividad será programada y deberá contar con autorización previa del Inspector Fiscal. En el caso que se requiera de una desinstalación compleja, la Sociedad Concesionaria deberá presentar un Plan de Desinstalación y Traslado, que deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal en forma previa a su ejecución.
- Gestionar, ante los proveedores, las garantías cuando corresponda la reposición del ítem dado de baja.
- Gestionar ante la compañía de seguros que corresponda, la tramitación de la liquidación de los siniestros que permita financiar la reposición del ítem dado de baja.

**Disponibilidad Real:** Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal) en el cual el Mobiliario No Clínico estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el semestre de medición, dentro del periodo de disponibilidad programada. Para estos efectos se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ⇒ En caso que el Mobiliario No Clínico sea reemplazado al interior del Establecimiento de Salud con otro de las mismas características y funcionalidades, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal, se considerará operativo con todas sus

funcionalidades para efectos del cálculo de esta fórmula.

- ⇒ Para la contabilización del número de horas en el cual el Mobiliario No Clínico estuvo operativo, no se considerará para estos efectos la falta de disponibilidad en caso que sea aplicable el número 2) "Otras situaciones", establecido en el artículo 1.10.1.1 de las Bases de Licitación.

**Disponibilidad Programada Semestral:** Se entenderá como el número de horas que cada Mobiliario No Clínico debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante cada semestre de un Año de Explotación, y que se establece en el listado establecido en la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación. En ningún caso se podrá deducir de la disponibilidad programada, el tiempo asociado a las mantenciones a las cuales sea objeto el Mobiliario No Clínico, salvo para aquellas actividades de "Mantenimiento Preventivo", a las que se refiere el N°2.2 letra a) del Anexo Complementario de las Bases de Licitación.

**Mantenimiento Preventivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas que se efectúan sobre un Mobiliario No Clínico, destinadas a asegurar la continuidad operativa del mismo y su estética, disminuyendo así interrupciones que limiten su disponibilidad.

**Mantenimiento Correctivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas sobre el Mobiliario No Clínico, conducentes a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad del mismo en óptimas condiciones, conforme a los estándares de cumplimiento definidos en el presente anexo, y a las recomendaciones del fabricante.

**Mantenimiento Reparativo:** Comprende el conjunto de actividades no programadas destinadas a reponer la funcionalidad del Mobiliario No Clínico afectado por una falla o avería que impida su operación o funcionalidad.

#### Definiciones Técnicas

**Accesorio:** todo elemento que complementa o se conecta a otro principal y que cumpla una función específica.

**Inspección visual:** revisión del mobiliario no clínico, mediante la observación de parámetros previamente definidos, realizados por el Técnico asignado por el Encargado del Servicio.

**Funcionamiento óptimo:** funcionamiento de acuerdo a las exigencias de las bases de licitación.

**Materiales o insumos:** los productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento.

**Repuesto:** todo elemento o componente de iguales características a un elemento o

componente del mobiliario que se utiliza para reemplazar una parte del mobiliario.

**Stock crítico:** aquellos repuestos de alto flujo y que sean de uso habitual en el Mobiliario descritos en el anexo I letra a) y su reposición sea fundamental para garantizar la continuidad de operación del mismo.

**Tiempo máximo de Parada Continua:** Duración límite para que un Mobiliario No Clínico, deje de estar operativo durante la vigencia de su vida útil.

#### 7.8.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.8.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.8.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.8.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse al detalle de expresado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.8.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria es responsable de que cada Mobiliario No Clínico adquirido o repuesto por el Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico esté disponible por sobre los niveles de Disponibilidad Mínima establecidos en el listado señalado en la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación. Dicho lo anterior, Sociedad Concesionaria establecerá convenios con los fabricantes del mobiliario, y con los proveedores de insumos que aseguren condiciones de calidad y tiempo de entrega.

Se entenderá por “accesorio” todo elemento que complemente o se conecte a otro principal y que cumpla una función específica. Se consideran como “materiales” los productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento.

Todos los recambios de piezas y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

#### 7.8.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.8.2.7. Repuestos

Se entenderá por “repuesto” todo elemento o componente que forma parte del ítem (mobiliario).

La Sociedad Concesionaria contará con un stock crítico para minimizar los riesgos de no continuidad de la operación asociados al funcionamiento de los recintos ubicados en las zonas clasificadas como muy críticas, críticas y menos críticas.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante.

Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

#### 7.8.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se desarrollará de acuerdo a las exigencias establecidas en las Bases de licitación.

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, contará con procedimientos operacionales específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.2.7. del presente documento.

##### 7.8.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ El Proyecto Definitivo.
- ⇒ El Plan de Gestión Sustentable.

- ⇒ El Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ La Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N° 124 Sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
  - Estándares de la Autoridad Sanitaria y de Acreditación Nacional para Instituciones de Salud, en lo que resulte pertinente.
  - Recomendaciones de los fabricantes.

### 7.8.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos, especificaciones y procedimientos asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa chilena, las recomendaciones de los fabricantes y proveedores del mobiliario, la Criticidad de los recintos, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación.

#### 7.8.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente a la Sociedad Concesionaria.

La línea jerárquica de la estructura organizacional de la Sociedad Concesionaria se encuentra descrita en el punto 5. Del presente documento.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello coordinará en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

El Encargado del Servicio monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los tiempos y frecuencia, desarrollados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio. Además, revisará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo la inhabilitación de mobiliario que se encuentre en operación y la pronta asistencia de reparación que este requiera.

Los Técnicos serán los encargados de realizar las actividades programadas y no programadas, de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual de Prestación del Servicio.



La dotación de personal asignada velará por el cumplimiento de las solicitudes de trabajo, que lleguen a través del SIC y cuando el volumen de las solicitudes sea muy alto y sobrepase la capacidad operativa, se considera coordinar con un contratista externo para actuar complementariamente hasta que el volumen de solicitudes decrezca hasta un nivel normal. Las comunicaciones con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de salud, seguirán los conductos establecidos para ello, detallados en el punto 6.2.4.2. del presente documento.

### 7.8.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Cada falla podrá ser reportada a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará a la Sociedad Concesionaria, el requerimiento de servicio de mantenimiento de mobiliario no clínico, sobre una falla detectada a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla, y el nivel de intervención que esta requiera, de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación. Se emitirá el plan de acción correspondiente. Este plan de acción a seguir, será previamente autorizado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de mantenimiento de forma urgente. El Servicio se pondrá en marcha por un equipo de operativos, que acudirán para la primera respuesta a la atención y determinar los pasos a seguir. Estos equipos también podrán ser integradas con un soporte externo de especialistas de las casas fabricantes, siempre con la utilización de recursos autorizados.

La falla también podrá ser detectada por personal de otros Servicios de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal. Toda acción de mantención reparativa o correctiva, deberá ser autorizada por el Inspector Fiscal.

#### 7.8.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos, materiales, accesorios y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria en estrecha coordinación con su Empresa Subcontrata. Esta considera para la compra de insumos, inicialmente a los fabricantes, sin embargo, podrá hacer la cotización de productos a al menos otros dos proveedores, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

##### 7.8.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos asociados para el servicio serán de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria y adquiridos por el encargado de la prestación del Servicio. Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante.

#### 7.8.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.8.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por Software de administración del Servicio en integración con el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Todas las actividades de mantenimiento estarán sujetas a registro de su realización y tendrán un cierre conforme o no conforme, el que será validado por el usuario SIC autorizado.

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el mismo.

#### Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Una alarma en el Sistema Informático indicará la realización programada del mantenimiento preventivo al Encargado del Servicio, y la línea operacional del Servicio en la Sociedad Concesionaria, con a lo menos 24 horas de anticipación. En conocimiento Encargado del Servicio, se coordinarán internamente, la asignación de las tareas, preparación de materiales e insumos, maquinarias y otros necesarios.

El Servicio reiterará a los respectivos recintos, con 7 días de anticipación y a través del Inspector Fiscal, la información relativa a la ejecución de mantenimiento programado, para

que éstos puedan planificar sus labores habituales.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la Sociedad Concesionaria solicitará a la Inspección Fiscal ajustar lo referente a dicha coordinación.

Las actividades serán asignadas a cada Técnico en mantenimiento del mobiliario no clínico, indicando las rutinas a seguir por el personal y la complejidad de la labor.

Se coordinarán internamente, la complejidad de las tareas, recolección de herramientas, materiales e insumos, maquinarias y otros necesarios, asociados a la criticidad del recinto donde se realizarán las actividades de mantenimiento.

El documento de orden de trabajo, incluido en el SIC, servirá de herramienta emisora y registro del cierre de las actividades realizadas, las que al ser finalizadas serán cerradas por el Jefe de Servicio asociado (o quien determine el Establecimiento de Salud).

En caso de suspensión de la actividad programada por parte de personal del Establecimiento de Salud, en caso de que esta no sea posible de ejecutar por razones clínicas la SC será responsable de su reprogramación de acuerdo al procedimiento habitual.

De ser necesaria una reprogramación, ésta será formalizada al Jefe de Servicio del Establecimiento en coordinación con la Inspección Fiscal.

### **Actividades no programadas**

#### **Mantenimiento Reparativo**

Este tipo de requerimiento puede ser detectado por dos vías:

- A. Requerimientos realizados por los usuarios del Establecimiento de Salud, los que siempre serán realizado y tendrán validez única a través del SIC.
- B. Inspecciones realizadas por el propio personal de mantenimiento del Mobiliario, que detecten daños, fallas en el mobiliario.

La Sociedad Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal a través del SIC, de manera previa a su ejecución, señalando el plazo o programación, para la realización de dicha actividad.

De forma general, los trabajos de mantenimiento podrán ser realizado in-situ, en áreas aledañas al servicio clínico al que pertenece el mobiliario, en la medida que sean mantenciones simples, rápidas o asociadas a mobiliario adosado (debidamente coordinado y autorizado). De lo contrario serán realizados en los talleres ubicados en la planta -1 del edificio o en los talleres de mantención de los proveedores en convenio si procede.

En aquellos casos de ingreso restringido, el Establecimiento de Salud, deberá proveer de elementos de protección estándar (mascarilla, guantes, delantal de procedimientos, ropa de pabellón, cubre zapatos) para el ingreso de los operarios al recinto en que se encuentra el mobiliario (aislamiento, pabellón, otro). Lo anterior en coordinación con los protocolos IAAS.

En aquellas situaciones en que sean necesario, reparar o cambiar mobiliario no clínico, fuera del Establecimiento de Salud paralelamente a la coordinación con los proveedores referentes, se realizarán las acciones de salida de bienes establecidas en el punto 6.5. Control de Ingresos y Egresos del presente documento.

Para efectos del cumplimiento de la disponibilidad del mobiliario no clínico a reparar fuera del Establecimiento de Salud, el Servicio utilizará en primera instancia el “*Tiempo Máximo de parada continua*” detallado en el Anexo I letra a) para cada ítems. Si el plazo de reparación entregada por el proveedor excediera este tiempo, el Servicio buscará herramientas para dar cumplimiento a la Disponibilidad, lo que será informado oportunamente al Inspector Fiscal para su aprobación.

Las actividades no programadas también podrán ser detectadas por personal de otros Servicios de la SCMS, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.8.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Por lo que respecta a las medidas de seguridad, el Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, se guiará según la legislación chilena vigente, para un trabajo seguro, directrices entregadas por su organismo Administrador de Seguros y el Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria.

Las medidas a adoptar en materia de seguridad en el lugar de trabajo, tendrán la colaboración constante de la mutualidad adherida.

Todo el personal deberá contar con los elementos de protección personal necesarios al momento de la realización de sus labores.

En relación a aspectos de seguridad del entorno, se deberán considerar a lo menos lo siguiente:

- Disponer las áreas de trabajo limpia, ordenada y con áreas de circulación de transeúntes y accesos expeditos.
- Correcta y oportuna delimitación (aislación) de las áreas de trabajo y con la señalética

- correspondiente de aviso.
- Disponer de la iluminación requerida por la tarea a realizar.
  - Disponer de la ventilación requerida por la tarea a realizar.
  - En caso de uso, disponer de instalaciones eléctricas portátiles en buen estado. (Ej.: Alargadores, enchufes, etc.)
  - En caso de uso, disponer de superficies de trabajo y equipamiento certificado y en buenas condiciones (Andamios, plataforma temporal, escalas, etc.).
  - Contar con el personal entrenado según el procedimiento o instructivo.
  - Contar con los Equipos, herramientas necesarias, y en condiciones, para evitar retraso en las actividades e interferencias en el entorno.
  - Haber realizado las coordinaciones necesarias y autorizaciones del Inspector Fiscal, para ingresar al área.
  - Prohibido fumar dentro del área de concesión durante los trabajos o cercano a ellos.

#### 7.8.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.8.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Identificando que la aplicación de mantenimiento del Mobiliario No Clínico es una actividad que se puede realizar en todas las dependencias del Establecimiento de salud, las actividades de aseo asociables a este servicio, derivan de la matriz de riesgo interna del Servicio de Mantenimiento más una solicitud que realizará el Responsable Técnico al Servicio de Aseo y Limpieza, el que realizará aseo tipo I, II o III según corresponda la criticidad del recinto, la naturaleza de la mantención durante y/o al final de la entrega del servicio.

Las áreas en que se realicen trabajos que impliquen emisión de polvo o aerosoles, serán confinadas, lo más herméticamente posible, según lo establece la normativa para la ejecución de obras en establecimientos hospitalarios.

##### Central de Mantenimiento

El aseo de las oficinas y talleres de Mantención se ajustarán a lo establecido en las tablas de frecuencia, criticidad y tipo de aseo establecidas en las Bases de Licitación, las que consideran como zonas no críticas.

### 7.8.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

De las actividades:

- a) Todas las actividades deberán cumplir los procedimientos establecidos en el Programa anual del Servicio, incluyendo los procedimientos técnicos como tal, procedimientos de trabajo seguro y la prevención de riesgos asociada a la actividad.
- b) Para la realización de las actividades se deberá tener siempre presente la disponibilidad exigida en las Bases de Licitación de la Concesión.
- c) Las actividades de Mantenimiento se deben realizar en coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud y la Inspección Fiscal con el fin de no entorpecer las la atención clínica o no clínica del Establecimiento de Salud.
- d) Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por quien designe la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.
- e) La Sociedad Concesionaria y el Servicio de Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, solicitará el cierre de la actividad al usuario autorizado del Establecimiento de Salud.
- f) Todas las actividades sujetas a registro, deben ser consignadas en el Sistema Informático de Comunicación.
- g) La ejecución de las actividades sucederá con modalidades y términos tales que causar el mínimo de molestias a los usuarios, de acuerdo a la criticidad del recinto y privilegiando mantener condiciones de seguras para los pacientes, funcionarios y visitas.
- h) Todas las actividades serán efectuadas en cumplimiento de las leyes y las normas chilenas y en base a las disposiciones de los manuales de uso y mantenimiento de los fabricantes.
- i) La distribución de actividades en el año se ha fijado teniendo en cuenta un seguimiento constante del mobiliario y las recomendaciones de los proveedores.

Del personal:

- b) El personal deberá siempre estar capacitado para su función.
- c) El personal asignado deberá reconocer las actividades a realizar identificando procedimientos técnicos establecidos, los procedimientos según tipo de trabajo y según riesgo, que corresponda a su quehacer.
- d) El personal deberá contar con material adecuado en cantidad suficiente, para la realización de las tareas.
- e) El personal deberá siempre usar sus elementos de protección personal según la actividad a realizar.

- f) Polifuncionalidad: El personal técnico del Servicio podrá realizar diferentes actividades dentro de su misma línea de operación u otra, siempre y cuando califique en cuanto a su formación profesional o técnica y haya sido capacitado formalmente.
- g) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor directo o en su escala jerárquica, en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
- h) El uso de los elementos y/o equipos de protección del entorno inmediato, incluyendo lo necesario para el acceso a áreas restringidas en coordinación con los protocolos IAAS, deberá ser proporcionado oportunamente por el Servicio Clínico correspondiente, indicando sus condiciones de utilización
- i) El Encargado del Servicio, recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
- j) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el Encargado del Servicio de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
- k) El Encargado del Servicio velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.

Del proceso de bajas inventario:

- a) Todas las bajas del inventario del Mobiliario No Clínico del Establecimiento de Salud que haya sido provisto por la Sociedad Concesionaria, deberán ser aprobadas por el Inspector Fiscal. Sólo se podrá efectuar la baja de un activo en alguna de las siguientes situaciones:
  - Que haya cumplido su vida útil.
  - Que se haya discontinuado el ítem por haberse superado el tiempo contractual de suministro de repuestos o la imposibilidad de localizar repuestos originales en el mercado.
  - Que su reparación supere el 40% del valor de reposición del bien y éste no cuente con garantía vigente. El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria que acredite esta circunstancia mediante un informe de un perito externo independiente a la Sociedad Concesionaria, contratado a costo y cargo de ésta.
  - Que el Mobiliario No Clínico aún cuente con garantía vigente, y proceda que el proveedor efectúe el cambio correspondiente.

- Destrucción del Mobiliario No Clínico.
  - A requerimiento fundado del Inspector Fiscal.
- b) Para aquel Mobiliario No Clínico provisto por la Sociedad Concesionaria y que sea dado de baja, la Sociedad Concesionaria deberá:
- Efectuar la desinstalación, el traslado y la disposición final del ítem a su entero cargo, costo y responsabilidad. Esta actividad será programada y deberá contar con autorización previa del Inspector Fiscal. En el caso que se requiera de una desinstalación compleja, la Sociedad Concesionaria deberá presentar un Plan de Desinstalación y Traslado, que deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal en forma previa a su ejecución.
  - Gestionar, ante los proveedores, las garantías cuando corresponda la reposición del ítem dado de baja.
  - Gestionar ante la compañía de seguros que corresponda, la tramitación de la liquidación de los siniestros que permita financiar la reposición del ítem dado de baja.
- c) Si un Mobiliario No Clínico fuese declarado de baja conforme a lo señalado en el artículo 2.1 del Anexo Complementario, no se considerará para efectos del cálculo de la disponibilidad el período comprendido entre la baja y la reposición efectiva del ítem.
- d) La notificación de falla de un Mobiliario No Clínico se deberá registrar en el Sistema Informático de Comunicación (SIC) establecido en el artículo 1.14 de las Bases de Licitación.

#### 7.8.3.9. Dotación de Personal

Se encuentra definido en el punto 7.8.1.4.2 y descrito en el Plan Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.8.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remitirse a la información descritas en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.8.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Mantenimiento

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario no clínico, tendrá su base de trabajo en la Central de Mantenimiento ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual. Aquí también serán ejecutados los trabajos de mantenimiento correctivo o reparativo



del mobiliario que sea necesario trasladar desde los recintos del área concesionada y que, debido al tipo de mantenimiento a realizar, este deba ser realizado fuera del recinto de origen.

#### Actividades en Terreno

Identificando que la aplicación de mantenimiento del mobiliario, especialmente el adosado (no correspondiente al mobiliario asociado a la infraestructura), es una actividad que se puede realizar en todas las dependencias del Establecimiento de salud, las actividades de Mantenimiento deberán considerar en su quehacer todas las condiciones operacionales y de seguridad establecidas en el punto 7.8.3.5 del presente documento.

Para la realización in situ, deberá considerarse las facilidades y características de todo tipo (clínicas, administrativas, técnicas, de seguridad, de disponibilidad) bajo las cuales es posible realizar el trabajo, si estas condiciones no son las apropiadas, el trabajo deberá realizarse en la Central de Mantenimiento.

#### 7.8.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.8.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación verificará el control de calidad de los procesos, en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Realización de trabajo seguro.
- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento antes de utilizarlo.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno

anterior.

- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.
- ⇒ Fichas técnicas y/o manuales del Mobiliario No Clínico
- ⇒ Procedimientos Administrativos y Operativos del Servicio
- ⇒ Ordenes de trabajo
- ⇒ Cierre solicitudes
- ⇒ Registro de actividades en el SIC
- ⇒ Registro de mantenciones en el SIC
- ⇒ Registros fotográficos
- ⇒ Libros de vida de Mobiliario
- ⇒ Registro de asistencia diaria
- ⇒ Informe técnico
- ⇒ registro a través de cámaras de tele vigilancia
- ⇒ entre otras.

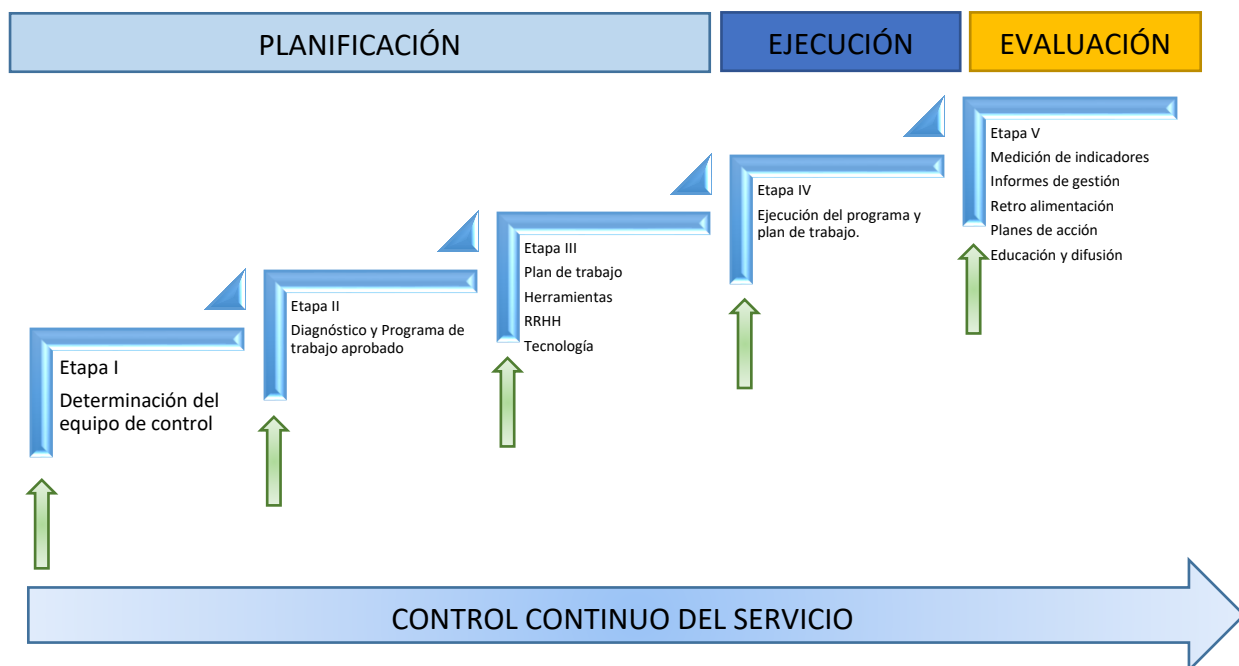
De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio.

En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, se estructurarán planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio, las que serán presentadas al Inspector Fiscal para su validación.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



Se considera 2 sistemas de control:

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros indicados en el punto 7.8.5 mediante la plataforma informática, sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente): el Técnico Senior asignado verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades de mantenimiento.

El Servicio implementará como sistema de control, el mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.

- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.

El sistema apuntará a:

- ⇒ Realizar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos para brindar los servicios.
- ⇒ Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- ⇒ Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día.
- ⇒ Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores.
- ⇒ Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

#### 7.8.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los operarios.
- Un equipo de técnicos de la especialidad, que estará permanentemente capacitado.
- Una programación de actividades, claramente definido y autorizado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico, para la administración de la Sociedad Concesionaria y la Inspección fiscal.
- La implementación de hojas de vida de cada mobiliario, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

#### 7.8.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará y mantendrá, de acuerdo a los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario no Clínico, aplicará los requerimientos indicados en dichas normas o la que se mantenga vigente, según corresponda. Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

### 7.8.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Total, de requerimientos programados y no programados asociados al Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario no Clínico, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Número de reclamos asociados al Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
3. Tasa de Reclamos: Número de reclamos asociados al Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.
4. Porcentaje de baja de Mobiliario No Clínico por término de vida útil.

## 7.9. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico

### 7.9.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende todo el proceso de adquisición y reposición del Mobiliario No Clínico comprendido en el área de la concesión, durante el periodo de explotación. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de su personal con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de Salud, que permitan desarrollar oportuna y correctamente todo el proceso de licitación y compra del mobiliario, para entregar al Establecimiento todo el mobiliario necesario de adquirir o reponer, en los tiempos definidos para la actividad, cada año de explotación.

La Sociedad Concesionaria deberá entregar el segundo mes del Año de Explotación correspondiente, un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión y sus Anexos Complementarios, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.9.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico es Adquirir y reponer el Mobiliario No Clínico requerido para el Establecimiento de Salud de acuerdo a lo establecido en el Anexo I letra a) de las Bases de Licitación y el Proyecto Definitivo.

### 7.9.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria es responsable del proceso de adquisición del mobiliario no clínico para el establecimiento durante todo el periodo de la concesión. Para todos los efectos este servicio considera:

- ⇒ La adquisición del Mobiliario No Clínico que se incorpora por primera vez a la concesión.
- ⇒ La instalación del mobiliario no clínico de acuerdo a las bases de licitación, del proyecto definitivo y al plan de instalación respectivo.
- ⇒ La entrega de la capacitación a los usuarios para su uso, cuando corresponda.
- ⇒ Entrega al Inspector Fiscal de toda la documentación relativa al uso y funcionamiento del mobiliario no clínico que la Sociedad Concesionaria adquiera.
- ⇒ Entrega al usuario SIC de todos los accesorios necesarios para el uso del mobiliario no clínico, como por ejemplo las llaves y sus respectivas copias correspondientes a las cerraduras del mobiliario no clínico.
- ⇒ Reposición del Mobiliario No Clínico que haya cumplido su vida útil, y que como consecuencia del desgaste por el uso continuo deban ser dados de baja.

La adquisición y reposición será realizada de acuerdo al artículo 1.12.2.7 y artículo 1.4 del Anexo B de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de un Encargado del Servicio, que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación y que a su vez es el Encargado de la Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico.

### 7.9.1.3. Resumen Operativo

La Sociedad Concesionaria es responsable de la gestión de adquisición, reposición, traslado, instalación y puesta en marcha del Mobiliario No Clínico considerado durante el periodo de la concesión, como de la capacitación de los funcionarios del Establecimiento de Salud, usuarios del mismo. Prestará el servicio en forma continua, conforme a los requerimientos del Establecimiento de Salud y según el procedimiento que se establece en el punto A1.4 del Anexo B de las Bases de Licitación.

El Servicio coordinará los recursos físicos y logísticos exigidos en las Bases de licitación, para la adquisición, instalación y capacitación al usuario del uso del mobiliario, según corresponda, durante la etapa de explotación.

En el proceso de Adquisición y/o Reposición del Mobiliario No Clínico durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá disponer para cada ítem del Mobiliario No Clínico, al menos, tres (3) cotizaciones que cumplan las Especificaciones Técnicas señaladas en la letra c) del Anexo I de las Bases de Licitación.

En caso que la Sociedad Concesionaria no disponga del número de cotizaciones antes referido para algún ítem, deberá presentar a consideración del Inspector Fiscal, un informe técnico que justifique dicha circunstancia. Aprobado dicho informe por el Inspector Fiscal, el Concesionario deberá aplicar el procedimiento que se indica en las letras b) a e) de la letra C del Anexo Complementario. En el caso que no existiese ninguna cotización, el Inspector Fiscal deberá redefinir el requerimiento.

Dentro del primer mes de cada Año de Explotación, el Inspector Fiscal deberá entregar la Sociedad Concesionaria, el “Listado de Mobiliario No Clínico” de la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación, previsto para dicho Año de Explotación, con las modificaciones que hubiere producto del Proyecto Definitivo.

El Servicio gestionará los procesos de adquisición y reposición de manera oportuna, de modo que garantice que la adquisición o reposición del Mobiliario No Clínico, la instalación que corresponda y se efectúen dentro del Año de Explotación equivalente al Año de Incorporación establecido en la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación o, a más tardar, dentro de los primeros 60 días del Año de Explotación siguiente justificando fundadamente al Inspector Fiscal.

Para el último año de Explotación de la concesión, el plazo máximo para incorporar los ítems requeridos será, a más tardar, 60 días antes del término de dicho Año de Explotación.

Para cada proceso de adquisición y/o reposición de Mobiliario No Clínico, el Servicio deberá cumplir con una serie de requerimientos asociados a:

- ⇒ Contener requisitos específicos de los proveedores participantes.
- ⇒ Presentar propuestas de compra respecto de cada ítem (tipo de mobiliario) a licitar del Anexo I letra a). Cada propuesta deberá contener todas las ofertas que se reciban para el respectivo ítem (tipo de mobiliario), tanto para los procesos de licitación pública como para las cotizaciones de proveedores según corresponda, de conformidad a lo señalado en las Bases de Licitación.
- ⇒ Cada propuesta deberá considerar un Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado, sobre el ítem (tipo de mobiliario) determinado a la compra.
- ⇒ Las propuestas solo podrán considerar unidades nuevas, no discontinuadas.
- ⇒ Cada propuesta deberá estar conformada por un conjunto de antecedentes técnicos y económicos agrupados en una carpeta de antecedentes de la propuesta.
- ⇒ Contabilización de las inversiones.
- ⇒ El proceso de adquisición y/o reposición del mobiliario no clínico es a entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, conforme lo establecido en las Bases de Licitación.

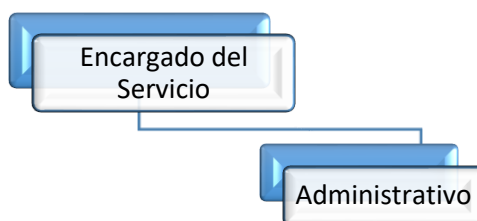
#### 7.9.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos dispuestos en ellas. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación. El personal adicional al encargado del servicio, deberá demostrar formación técnica en áreas relacionadas con la administración, acreditando, al menos, 2 años de experiencia laboral en el rubro de compras de Mobiliario No Clínico.

##### 7.9.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este Servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio es un servicio Básico y dentro de la estructura de la Sociedad Concesionaria, se encontrará bajo la vigilancia directa del Encargado de los Servicios de la Sociedad Concesionaria.

El detalle de las funciones y responsabilidades del personal, se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

##### 7.9.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, los antecedentes de certificación de experiencia, se encontrarán descritos en el 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

##### 7.9.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de



competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

#### 7.9.1.5. Adicionales al Servicio

En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar las siguientes actividades: mantenimiento, reparación, reposición o adquisición de un nuevo elemento que pasará a formar parte de la infraestructura, del equipamiento industrial o del Mobiliario No Clínico, que no estén considerados en los Programas Anuales de los Servicios Básicos relacionados con mantenimiento que se señalan en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria que efectúe la actividad solicitada en la forma señalada a continuación.

En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.

El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.

El procedimiento para determinar el valor de dichas actividades será el siguiente:

- ⇒ El Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria un presupuesto correspondiente a las actividades que se requieran materializar cumpliendo con los estándares exigidos en el Contrato de Concesión.
- ⇒ La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 10 días, contados desde la solicitud realizada por el Inspector Fiscal, para entregar dicho presupuesto, el cual debe indicar un plazo estimado para ejecutar la actividad solicitada. En caso que la complejidad de la actividad lo amerite y justificando tal circunstancia, podrá solicitar un plazo adicional de 10 días, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de atraso en la entrega del presupuesto solicitado, la Sociedad Concesionaria incurrirá en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.
- ⇒ En el caso de adquisiciones de mobiliario, que no correspondan a reposición, reemplazo o reparación del mobiliario existente y que hayan sido solicitados por el Inspector Fiscal, el presupuesto presentado deberá incluir el costo de mantenimiento

del nuevo elemento adquirido, durante la vida útil del mismo, el cual no podrá exceder un máximo equivalente al 10% del valor de adquisición total, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de ejecutar el respectivo mantenimiento.

- ⇒ La valoración de las actividades antes mencionadas se determinará de acuerdo al menor valor entre a) y b), señaladas a continuación:
  - El presupuesto entregado por el Concesionario para efectuar las actividades que se requieran materializar.
  - El 110% del menor de un máximo de tres presupuestos alternativos, en condición de pago contra actividad terminada, solicitados por el Inspector Fiscal a otras empresas idóneas de ejecutar dichas actividades. El Inspector Fiscal deberá conseguir estos presupuestos en el mismo plazo dado al Concesionario para la elaboración del suyo.
- ⇒ Si el Inspector Fiscal no consiguiera, al menos, un presupuesto alternativo, se podrá determinar el valor de las actividades en base al presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria, previa certificación de dicha circunstancia.
- ⇒ En caso que el presupuesto entregado por la Sociedad Concesionaria sea mayor que el 110% del menor presupuesto alternativo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar al Inspector Fiscal dicho presupuesto con el fin de poder subcontratar las actividades correspondientes. En cualquier caso, el Concesionario es el único responsable de la calidad de las actividades efectuadas.

Para efectos de hacer frente a actividades no previstas en los Planes y en los Programas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar para el Establecimiento de Salud, un “Fondo de Reserva” que estará constituido por un monto de 3.500 UF, el que se establece en el Anexo Complementario para cada Semestre de Pago, cantidad que no incluye IVA, el cual se incrementará con los saldos del período anterior, y deberá ser administrado en UF por la Sociedad Concesionaria, según instrucciones del Inspector Fiscal. Para el primer Semestre de Pago, dicho monto deberá estar disponible a partir de la fecha de Autorización de Pagos de Subsidios del Establecimiento de Salud correspondiente. Para el último Semestre de Pago, el “Fondo de Reserva” estará constituido únicamente por el saldo del período anterior, si lo hubiera. Para los efectos de utilización del “Fondo de Reserva”, el valor de la UF será calculado al valor correspondiente del día en que se haga efectivo el pago. Para mayor detalle se hará referencia a lo establecido en el punto 1.10.1.1 “Actividades no contempladas en los planes y/o en los programas” de las Bases de Licitación.

#### 7.9.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio de Adquisición y Reposición del Mobiliario No Clínico tendrá como primordial política de funcionamiento, cautelar la oportuna disposición de mobiliario no clínico en todo el Establecimiento de Salud, en toda situación que dependa de ella, con calidad, diseño y acorde a las condiciones de diseño establecidas en las Especificaciones Técnicas aprobadas por la Inspección Fiscal.

Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en el servicio y los proyectos, así como en la selección y evaluación de proveedores. Promover y aplicar, preferentemente el uso de productos ecológicos en la fabricación y preservación de los bienes.

El personal que participa en la prestación de los Servicios debe ser un gestor y difusor de las políticas de protección del medio ambiente.

Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.

Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.

Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Respeto y confianza son dos condiciones previas a una buena relación profesional. Cualquier forma de intolerancia, de acoso o de discriminación será considerada como la expresión de una falta de respeto elemental y no será tolerada. Este principio debe ser aplicado a todos los niveles y en toda circunstancia sin excepción alguna.

La transparencia y la honestidad en las relaciones profesionales son condiciones sine qua non para toda comunicación eficaz. Basándose en hechos y en un diálogo abierto, la transparencia es la única base sólida que permite una mejora continua. A ello se añade una comunicación abierta destinada a compartir las aptitudes de cada uno y a estimular la creatividad. Esto es particularmente pertinente en una estructura horizontal en la que conviene transmitir sistemáticamente todas las informaciones a los que las necesitan para efectuar su trabajo correctamente. Sin ello, es imposible delegar eficazmente tareas o ampliar conocimientos

Comunicar no significa únicamente informar, sino también escuchar y dialogar. Todos los colaboradores tienen derecho a mantener conversaciones abiertas con sus superiores o colegas.

La disposición para cooperar y ayudar a los demás es un criterio requerido en la evaluación de candidatos potenciales a una promoción.

En caso de desacuerdo entre un empleado y su superior o entre un empleado y uno de sus colegas, cada cual debe poder ser escuchado de manera equitativa. El equipo de recursos humanos velará por que un desacuerdo sea tratado con imparcialidad y que cada parte pueda explicar su punto de vista, cualquiera que sea su nivel jerárquico

El RRHH que participa en la prestación de los servicios, es el recurso más importante y por

tanto debe ser una preocupación permanente de los niveles directivos, quienes velaran por su bienestar y desarrollo dentro de un ambiente agradable, seguro y de reconocimiento continuo.

El RRHH debe disponer de una calificación y entrenamiento permanente, que le permita ejecutar sus tareas en forma eficiente y dar respuesta eficaz ante contingencias.

Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).

Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.

Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.

Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

La política de servicio al cliente, se enmarca dentro del principio que considera dar satisfacción al cliente dentro de las exigencias y limitaciones del contrato de servicio.

Considera la comunicación eficiente con el cliente, entregando en forma permanente la información necesaria, que permita por parte del cliente el conocimiento de los alcances y límites del servicio contratado.

Sobre cualquier principio impera la satisfacción del cliente dentro del ámbito y obligaciones del servicio contratado, por tanto, todo el personal de la SCMS y sus contratistas, siempre están atentos a brindar un servicio de la mejor calidad y con relaciones interpersonales afables y empáticas con nuestros usuarios.

### 7.9.2. Definiciones Operativas

**Adquisición del Mobiliario No Clínico:** Adquisición de ítems de Mobiliario No Clínico necesarios para la operación del Establecimiento de Salud, que se incorporan por primera vez por la Sociedad Concesionaria, considera:

- ⇒ Instalación del mobiliario no clínico definidos en el Anexo I de las Bases de Licitación, de acuerdo al Proyecto Definitivo y al Plan de Instalación respectivo.

- ⇒ Entrega al Inspector Fiscal de toda la documentación relativa al uso y funcionamiento del mobiliario no clínico que la Sociedad Concesionaria adquiera.

**Reposición del Mobiliario No Clínico:** Reposición de ítems de Mobiliario No Clínico, correspondientes a unidades ya adquiridas por la Sociedad Concesionaria en una inversión anterior, dentro del periodo de la concesión, y que deben renovarse como consecuencia de haber sido dados de baja. Considera:

- ⇒ Instalación del mobiliario no clínico en reposición, de acuerdo al Proyecto Definitivo y al Plan de Instalación respectivo.
- ⇒ Entrega al Inspector Fiscal de toda la documentación relativa al uso y funcionamiento del mobiliario no clínico que la Sociedad Concesionaria adquiera.

**Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado:** excluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el que debe considerar los siguientes aspectos:

- ⇒ Costo de adquisición, seguros, flete (CIF: Cost, Insurance and Freight).
- ⇒ Impuestos y costos de internación, cuando corresponda.
- ⇒ Instalación y Montaje, cuando corresponda sólo en la Etapa de Explotación.
- ⇒ Capacitación de funcionarios usuarios del Mobiliario No Clínico, cuando corresponda lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- ⇒ Otros que se establezcan en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación de la Concesión.

El Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado se mantendrá fijo, sin reajuste, al menos, por un periodo de 12 meses contados desde la presentación de la Propuesta.

Cualquier elemento, dispositivo o accesorio que sea indispensable para el funcionamiento del Mobiliario No Clínico, que no se haya indicado expresamente en la oferta del proveedor del mismo, será de exclusivo cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

#### Definiciones Técnicas

**Mobiliario No Clínico:** Corresponde exclusivamente al mobiliario descrito en el Anexo I letra a) de las Bases de Licitación de la concesión, que será utilizado para prestar actividades de soporte para el normal desarrollo de las actividades clínicas o para fines que no son clínicos. Incluye el mobiliario fijo, móvil, adosado o empotrado.

#### 7.9.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapen de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.9.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

### 7.9.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

### 7.9.2.4. Tiempos de Atención

La Sociedad Concesionaria deberá prestar el servicio en forma continua, conforme a los requerimientos del Establecimiento de Salud, según el procedimiento que se establece en el artículo 1.4 del Anexo B de las Bases de Licitación.

- Dentro **del primer mes de cada Año de Explotación**, el Inspector Fiscal deberá entregar al Concesionario, el “Listado de Mobiliario No Clínico” de la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación, previsto para dicho Año de Explotación, con las modificaciones que hubiere producto del Proyecto Definitivo.
- El Concesionario estará obligado a gestionar los procesos de adquisición y reposición establecidos en el presente artículo de manera oportuna, de modo que garantice que, tanto la adquisición o reposición del Mobiliario No Clínico, como la instalación que corresponda, se efectúen dentro del Año de Explotación equivalente al Año de Incorporación establecido en la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación o, a más tardar, **dentro de los primeros 60 días del Año de Explotación siguiente**, justificando fundadamente al Inspector Fiscal. Para el último Año de Explotación de la concesión, el plazo máximo para incorporar los ítems requeridos será, a más tardar, **60 días antes del término de dicho Año de Explotación**. El incumplimiento de esta obligación hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la sanción que señala el artículo 1.10 de las Bases de Licitación.

De acuerdo a las Bases de licitación, no se ha contemplado reposición de mobiliario no clínico de forma no programada, sin embargo y en caso de baja de mobiliario, previa autorización del Inspector fiscal y de encontrarse vigentes sus garantías, la SCMS deberá gestionar, ante los proveedores, las garantías cuando corresponda la reposición del ítem dado de baja.

### 7.9.2.5. Insumos

Los materiales necesarios para brindar este servicio corresponden principalmente a material de oficina. En base a lo anterior, la Sociedad Concesionaria dispondrá de los elementos necesarios para la operación del servicio.

### 7.9.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

La Sociedad Concesionaria gestionará la baja del mobiliario no clínico una vez autorizado por el Inspector Fiscal.

Dicho lo anterior, el servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.9.2.7. Repuestos

La adquisición de mobiliario no considera repuestos en su ejecución. Todo lo referente a este ítem en mobiliario será absorbido por la Administración de mobiliario no clínico.

#### 7.9.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.2.8. del presente documento.

##### 7.9.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- Bases de Licitación de la Concesión.
- El Proyecto Definitivo.
- El Plan de Gestión Sustentable.
- El Plan de Prevención de Riesgos.
- La Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N° 124 Sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
  - Estándares de la Autoridad Sanitaria y de Acreditación Nacional para Instituciones de Salud, en lo que resulte pertinente.
- Recomendaciones de los fabricantes en cuanto a uso y mantenimiento.

##### 7.9.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Adquisición y reposición del Mobiliario No Clínico, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a las especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión, las recomendaciones de los proveedores del servicio y al comportamiento de cada proceso de licitación que se ha realizado con el Estado.

#### 7.9.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La prestación del Servicio será realizada coordinadamente entre la Gerencia de Finanzas y la Gerencia de Explotación de la Sociedad Concesionaria. La empresa subcontratada es la misma que realiza la Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, y contará con el cargo de Encargado del Servicio para ambos Servicios, el que considera la estructura exigida en las Bases de licitación.

El Encargado del Servicio reporta a la Sociedad Concesionaria. Este Encargado del Servicio analizará la información técnica recibida del Inspector Fiscal. Los que eventualmente, realizarán las correspondientes cotizaciones e informes necesarios.

La coordinación de autorización interna y compra será a cargo de la Gerencia de Finanzas y, previo visto bueno del Gerente General.

Dentro del primer mes de cada Año de Explotación, el Inspector Fiscal deberá entregar a la Sociedad Concesionaria, el “Listado de Mobiliario No Clínico” de la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación, previsto para dicho Año de Explotación, con las modificaciones que hubiere producto del Proyecto Definitivo.

La Sociedad Concesionaria estará obligada a gestionar los procesos de adquisición y reposición establecidos en las Bases de licitación de manera oportuna, de modo que garantice que, tanto la adquisición o reposición del Mobiliario No Clínico, como la instalación que corresponda, se efectúen dentro del Año de Explotación equivalente al Año de Incorporación establecido en la letra a) del Anexo I de las Bases de Licitación o, a más tardar, dentro de los primeros 60 días del Año de Explotación siguiente, justificando fundadamente al Inspector Fiscal.

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, el Servicio desarrollará el que hacer establecido en el Plan de Instalación y puesta en marcha del mobiliario no clínico adquirido y/o repuesto.

Para el último Año de Explotación de la concesión, el plazo máximo para incorporar los ítems requeridos será, a más tardar, 60 días antes del término de dicho Año de Explotación.

La instalación del Mobiliario No Clínico será de exclusivo cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, quien deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal, con un mínimo de 60 días de anticipación a la fecha prevista para la instalación del Mobiliario No Clínico, el respectivo Plan de Instalación que considere, al menos, los siguientes aspectos:

- Fecha de Instalación;
- Coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud;
- Coordinación con otros servicios de la concesión;
- Plan de Capacitación, si corresponde, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Una vez verificado el cumplimiento de todas las exigencias establecidas en el Plan de



Instalación, el Inspector Fiscal levantará un “Acta de Recepción Conforme del Mobiliario No Clínico” en relación a la instalación y funcionamiento del mismo, previo pronunciamiento del respectivo Director del Establecimiento de Salud.

#### 7.9.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante el proceso de adquisición y reposición, las fallas serán reportadas principalmente a través de los canales escritos establecidos por la Inspección Fiscal. Entendiendo que básicamente podrán deberse a fallas asociadas a cualquier parte del proceso de adquisición o reposición.

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera en forma continua todos los días del año.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activarán la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados las 24 horas del día, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.9.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

Para llevar a cabo la adquisición y/o reposición del Mobiliario No Clínico, se aplicará lo siguiente:

- a) La Sociedad Concesionaria deberá disponer para cada ítem del Mobiliario No Clínico, al menos, el número de cotizaciones que se establece en el Anexo Complementario, que cumplan las Especificaciones Técnicas señaladas en la letra c) del Anexo I de las Bases de Licitación, si las hubiere conforme al Proyecto Definitivo, debiendo aplicar el procedimiento que se indica en las letras b) a e) subsecuentes.

En caso que la Sociedad Concesionaria no disponga del número de cotizaciones antes referido para algún ítem, deberá presentar a consideración del Inspector Fiscal, un informe técnico que justifique dicha circunstancia. Aprobado dicho informe por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria deberá aplicar el procedimiento que se indica en las letras b) a e) siguientes.

En el caso que no existiese ninguna cotización, el Inspector Fiscal deberá redefinir el requerimiento.

- b) Dentro del sexto mes de cada Año de Explotación, el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal los resultados del proceso indicado en la letra a) precedente para su aprobación. Los resultados deberán incluir para cada ítem a adquirir o reponer la siguiente información:

- i) Carpeta de Antecedentes de la Propuesta
- ii) Cronograma, incluyendo las siguientes fechas previstas de:
  - Adquisición o Reposición.
  - Instalación y Montaje según corresponda.
  - Inspecciones.
  - Capacitaciones, cuando corresponda lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- c) El Inspector Fiscal deberá calificar las propuestas entregadas por la Sociedad Concesionaria. Si los antecedentes presentados se estiman insuficientes para calificar la Propuesta asociada a un ítem específico del Mobiliario No Clínico, el Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria la información necesaria apenas haya detectado esta insuficiencia.
- d) La Sociedad Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal un listado definitivo de los ítems cuyas propuestas hayan obtenido su respectivo certificado de No Objeción, denominado Plan de Adquisiciones y Reposiciones del Mobiliario No Clínico para el Año de Explotación siguiente, en forma previa a la adjudicación correspondiente. La Sociedad Concesionaria sólo está autorizada a adquirir el Mobiliario No Clínico que cuente con el respectivo certificado de No Objeción.
- e) El monto de adquisición máximo de la totalidad de los ítems del Plan de Adquisiciones y Reposiciones del Mobiliario No Clínico para cada Año de Explotación, no podrá ser superior a la cantidad que resulte de sumar el monto establecido en la letra e) “valores máximos de adquisición y reposición para Mobiliario No Clínico” del Anexo I de las Bases de Licitación para el Año de Incorporación respectivo y el saldo del “Fondo de Ejecución de Inversiones en Mobiliario No Clínico” al término del Año de Explotación anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.12.2.7 de las Bases de Licitación. El valor de la Unidad de Fomento a considerar, será el correspondiente al día de facturación de cada ítem del Mobiliario No Clínico.

#### 7.9.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La adquisición de repuestos para mobiliario no clínico se describe en el capítulo 7.8. Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, del presente documento.

#### 7.9.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.9.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

##### Actividades Programadas

Los trabajos serán desarrollados de acuerdo a la programación de compras que establecen las Bases de Licitación de la concesión y el detalle del Programa Anual de Prestación del Servicio.

La programación de las actividades a realizar por cada proceso de licitación o cotización de adquisición o reposición de mobiliario no clínico, estará sujeta a un registro de su realización en el Sistema Informático de Comunicación, una vez sean aprobados por el Inspector Fiscal en cada evento.

El cumplimiento de cada actividad programada podrá ser visualizado en el mismo sistema, una vez se cierre cada uno de los hitos especificados en dicha programación y/o de acuerdo al desarrollo final del proceso de licitación que acontezca.

#### Actividades No Programadas

El desarrollo de las actividades no programadas de este Servicio, se ajustará 100% a lo establecido en el punto 1.10.1.1. Actividades no contempladas en los planes y/o programas, de las Bases de Licitación de la Concesión.

#### 7.9.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

El Servicio se guiará según la legislación chilena de trabajo seguro y el Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria. Las medidas a adoptar en materia de seguridad en el lugar de trabajo, tendrán la colaboración constante de la mutualidad adherida.

Todo el personal de instalaciones de mobiliario, deberá contar con los elementos de protección personal al momento de la realización de sus labores.

En relación a aspectos de seguridad del entorno, se deberán considerar a lo menos lo siguiente:

- Disponer las áreas de trabajo limpia, ordenada y con áreas de circulación de transeúntes y accesos expeditos.
- Correcta y oportuna delimitación (aislación) de las áreas de trabajo y con la señalética correspondiente de aviso.
- Disponer de la iluminación requerida por la tarea a realizar.
- Disponer de la ventilación requerida por la tarea a realizar.
- En caso de uso, disponer de instalaciones eléctricas portátiles en buen estado. (Ej.: Alargadores, enchufes, etc.)
- En caso de uso, disponer de superficies de trabajo y equipamiento en buenas condiciones (Andamios, plataforma temporal, escalas, etc.).
- Contar con el personal entrenado según el procedimiento o instructivo.
- Contar con los Equipos, herramientas necesarias, y en condiciones, para evitar dobles tráfico e interferencias en el entorno.
- Haber realizado las autorizaciones y coordinaciones necesarias para ingresar al área.
- Prohibido fumar dentro del área de concesión durante los trabajos o cercano a ellos.

- En caso de contar con personal externo de instalación se debe considerar haber realizado las capacitaciones o certificaciones solicitadas.

#### 7.9.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al Programa Anual de Prestación del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrito en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.9.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Las actividades de instalación del mobiliario adquirido o en reposición serán coordinadas con el Servicio de Aseo y limpieza de acuerdo al Plan de instalación, según corresponda. El Servicio de Aseo y Limpieza, realizará aseo tipo I, II o III según corresponda, durante y/o al final de la entrega del servicio según corresponda.

#### 7.9.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

- a) La principal condición operativa en la prestación del Servicio es cumplir con lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión y basarse en el procedimiento de adquisición y reposición descrito en el Artículo 1.12.2.7 y artículo 1.4 del Anexo B de las Bases de Licitación.
- b) El desarrollo de las actividades no programadas de este Servicio, se ajustará 100% a lo establecido en el punto 1.10.1.1. Actividades no contempladas en los planes y/o programas, de las Bases de Licitación de la Concesión.
- c) El Servicio se deberá considerar que, la propuesta de reposición que presente la Sociedad Concesionaria sólo podrá considerar unidades nuevas, no discontinuadas, cuyas especificaciones técnicas sean iguales o superiores a las establecidas en la letra c) del Anexo I de las Bases de Licitación o bien aquellas que el Inspector Fiscal determine de acuerdo a lo definido en el Proyecto Definitivo.
- d) Para la adquisición y reposición de mobiliario no clínico, sólo podrán participar en el proceso personas jurídicas, siempre que entre sus socios no exista ninguna persona que preste servicios al Estado como trabajador dependiente y cuya participación sea

igual o superior al 50% del capital social.

- e) En ningún caso la Sociedad Concesionaria podrá adquirir o proveer Mobiliario No Clínico por mecanismos de leasing, arrendamiento o comodato.

#### 7.9.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.9.1.4.2 y descrito en el Plan Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.9.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Los equipos necesarios para brindar este servicio corresponden principalmente a material de oficina, computadoras y sus softwares. En base a lo anterior, la Sociedad Concesionaria dispondrá de los elementos necesarios para la operación del servicio.

#### 7.9.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Oficina Central

El Servicio tendrá su base de trabajo en las oficinas de la Sociedad Concesionaria ubicadas en el piso -1 del Edificio. Desde su base central, serán realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual y el presente documento.

##### Actividades en Terreno

Se ajustan principalmente a todo el proceso de coordinación con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de Salud, en base al plan de instalación aprobado en cada evento.

#### 7.9.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.9.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia General habrá designado internamente para el control de calidad de los procesos, funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Listado I letra a) enviado por el Inspector

Fiscal, Bases de Licitación de la Concesión, RSO y Programa Anual, se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

#### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

#### Proceso de cotización y compra:

- ⇒ Cumplimiento de todas las etapas del proceso de licitación exigido en las Bases de Licitación de la concesión.
- ⇒ Tiempos de respuesta utilizado por las partes en cada una de las etapas del proceso y el análisis del cómo afectan en el correcto desarrollo del mismo, en términos de oportunidad y beneficios en la negociación de compra.
- ⇒ Calidad de las propuestas y seriedad de los proveedores.
- ⇒ Contratos, garantías y seguros asociados.
- ⇒ Información en el SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Alcance y limitaciones de la calidad de los productos adquiridos, de acuerdo a las especificaciones técnicas entregadas por el Mandante.
- ⇒ Registro de Adquisiciones o Reposiciones en el SIC
- ⇒ Libros de vida de Mobiliario
- ⇒ Registro de asistencia diaria
- ⇒ Informe técnico

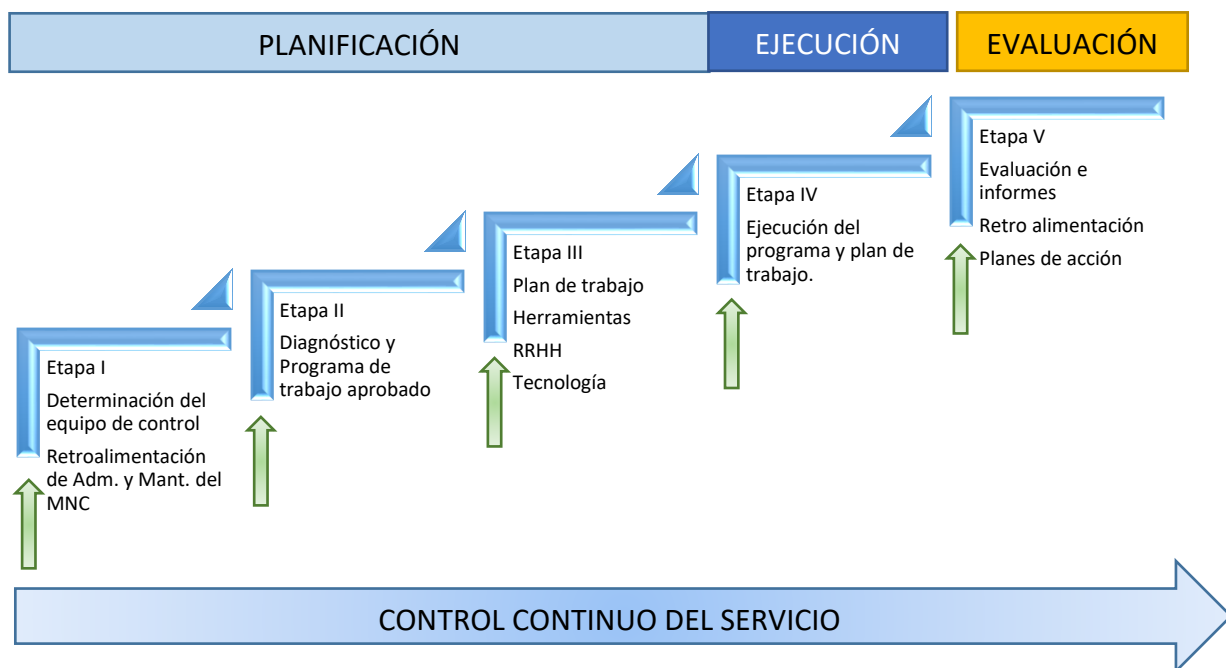
#### Proceso de instalación:

- ⇒ Cumplimiento de todas las etapas del proceso.
- ⇒ Capacitación de mantenimiento y uso.
- ⇒ Entrega de la documentación exigida, al Inspector Fiscal.
- ⇒ Coordinación con la IF y Establecimiento de salud en lo referente a las instalaciones.
- ⇒ Realización de trabajo seguro en las instalaciones.
- ⇒ Registros fotográficos.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, se estructurarán planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### 7.9.5.1. Sistemas de Control

Se deben considerar 2 sistemas de control:

- Supervisión remota: el Encargado del Servicio harán revisión de los registros mediante la plataforma informática, sistema SIC para comprobar la ejecución de los procedimientos y correcto registro de ellos.
- Supervisión en terreno (concurrente). el responsable técnico asignado por el encargado del Servicio verificará en terreno la correcta ejecución de las actividades de instalación.

El Servicio considera el sistema de Mejoramiento Continuo en el proceso de Explotación, que incluye a los procesos asociados al Servicios de Adquisición y Reposición del Mobiliario No Clínico.

A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.

#### 7.9.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto:

- Cumplir estrictamente las condiciones operativas del Servicio descritas en el punto 7.9.3.8, del presente documento.
- Una organización central que dará soporte y coordinación financiera respecto de las adquisiciones.
- Coordinación directa con el equipo calificado del Servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico.
- Ajuste y análisis de los programas de actividades antes realizados de forma a optimizar los procesos en su desarrollo.
- Ajuste al programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Instrucciones de trabajo claras, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Estrecha coordinación con las hojas de vida del mobiliario, la que permitirá un adecuado seguimiento y control en la estimación del recambio y término de la vida útil.

#### 7.9.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, de acuerdo a los tiempos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009.



El Servicio aplicará las definiciones del plan operativo de calidad y procedimientos que se fijen en la acreditación por estas Normas.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.9.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Porcentaje de cumplimiento del Plan de Adquisiciones Anual.
2. Monto de Inversiones anual.
3. Porcentaje de uso del valor máximo para la adquisición y reposición de Mobiliario No Clínico por año y acumulado.

### 7.10. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

#### 7.10.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende todo el proceso administración y mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico del Establecimiento de Salud, durante el periodo de explotación. Para logro de la prestación de este servicio, deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y tecnológicas, más una logística que permitan dar óptimo funcionamiento al equipamiento, previendo no ser un obstáculo para las funciones clínicas propias del Establecimiento.

El Servicio deberá desarrollar un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas establecidas en el punto 7.10.3.1. Base de procedimientos, la normativa legal vigente que afecte a equipos e instalaciones y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, Anexo Complementario de las Bases de Licitación, la Oferta Técnica. Lo anterior, en coordinación con la operación del Establecimiento con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación en forma confiable y segura.

##### 7.10.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico consiste tanto en la administración técnica de estos bienes, como en la gestión de mantenimiento de los mismos, conforme lo establecido en el Anexo complementario de las Bases de Licitación, con el fin de asegurar su administración,

disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda.

#### 7.10.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá administrar y mantener el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico adquirido y descrito en el Anexo I letra b) de las Bases de Licitación, como requerimiento del Contrato de Concesión.

La actividad se realizará con la contratación de una empresa subcontratista especializada en el rubro, supervisada por la Sociedad Concesionaria en su gestión y que en todo momento se guiará de acuerdo a los estándares de funcionamiento establecidos en las Bases de Licitación, y sus anexos complementarios y Oferta Técnica (ajustado a bases), para así garantizar tanto su disponibilidad como la confiabilidad y seguridad en su operación.

Se excluyen del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico aquellos ítems dispuestos en el listado establecido en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación, clasificados en las siguientes familias:

- “Instrumental”, los cuales serán de responsabilidad del Establecimiento de Salud.
- “Apoyo TI” y “TI”, los cuales serán cubiertos por la Sociedad Concesionaria mediante el servicio b.6 “Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica”, establecido en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación.

Por otra parte, para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que sea provisto por el Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste, préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, el Servicio deberá proveer una gestión de administración de acuerdo a lo descrito en el numeral 7.10.1.3. Resumen Operativo, efectuando la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que la Dirección del Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último.

El Servicio es responsable, a su entero cargo y costo, de ejecutar las acciones de mantenimiento de los bienes provistos por la misma, incluyendo el cambio de sus respectivas partes y accesorios. Serán de cargo, costo y responsabilidad, todos los repuestos, accesorios y materiales necesarios para efectuar el Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

La cobertura del servicio será en forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, garantizando para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad, según corresponda.

El Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico será Preventivo, Predictivo,

Técnico-legal, Correctivo y Reparativo, de acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación y sus anexos complementarios, los que serán desarrollados en su proceder y planificación, en el Programa Anual del Servicio y consignado en este documento.

De todo lo anterior, atenderá a servicios de orden programado o no programado, estos últimos, solicitados a través del Sistema Informático de Comunicación por usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

El Servicio tendrá un Encargado (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.10.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico trabajará coordinadamente con el Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, dada su naturaleza.

El Servicio deberá efectuar todas las acciones pertinentes con el objeto de garantizar el nivel de disponibilidad mínima para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, establecido en el punto 7.10.2 del presente documento.

El Servicio deberá mantener actualizado el inventario y gestionar la información básica (Código Único, Marca, Modelo, número de serie y localización) y registro de las incorporaciones, sea éste, perteneciente al Anexo I letra b o bien, al equipamiento del trasladado por el Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria deberá gestionar las bajas de equipamiento médico según corresponda. Todas las bajas del inventario del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico instalado del Establecimiento de Salud que haya sido provisto por la Sociedad Concesionaria, deberán ser aprobadas por el Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR) y por el Inspector Fiscal.

El Servicio deberá registrar el cumplimiento de las actividades exigidas, en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y sus anexos complementarios y oferta técnica, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de

Explotación.

### 7.10.1.3. Resumen Operativo

El Servicio es responsable de la administración, la que comprende la totalidad del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, sea éste adquirido por la Sociedad Concesionaria mediante el Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, o bien aquel que haya sido trasladado al Establecimiento de Salud o incorporado al mismo, a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC).

La administración comprende las siguientes actividades:

- ⇒ Registrar, monitorear y resolver todas las solicitudes presentadas por los usuarios SIC, relativas a alteraciones o fallas detectadas en la operación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- ⇒ Se trabajará con órdenes de trabajo, por tanto, una vez detectado el mantenimiento a realizar en el Sistema Informático de Comunicación, el sistema entregará una orden de trabajo que indicará los datos básicos para la identificación del equipo, su ubicación, el responsable de la ejecución y de la supervisión, la actividad a realizar, el tiempo de notificación, el tiempo estimado de la actividad, materiales necesarios.
- ⇒ Notificar según ofertado y en un lapso no superior a 30 minutos al Inspector Fiscal, a través del SIC, el Diagnóstico preliminar del estado del equipo, el tiempo estimativo de reparación y el plan de acción, a fin que se puedan efectuar las acciones que correspondan a objeto de no afectar la continuidad de la operación del Establecimiento de Salud.
- ⇒ Monitorear todas las actividades que se efectúen sobre el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, coordinando las planificaciones de Mantenimiento Preventivo, Predictivo, Correctivo, Técnico-Legal y Reparativo, registrando las mismas en el SIC, y permitiendo de ese modo llevar a cabo una gestión del historial del servicio sobre cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- ⇒ Gestionar el Inventario, correspondiente al registro de las altas (incorporaciones de equipamiento sea perteneciente al Anexo I letra b) y/o traslado de equipamiento desde el antiguo HFB) bajas del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico del anexo I letra b), más la gestión administrativa de la baja del equipamiento en traslado. SCMS se exime de cualquier cargo o costo relacionado con la baja de equipamiento trasladado desde el Establecimiento de salud antiguo.
- ⇒ Por otra parte, respecto del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que es provisto por el Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste, préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, el Servicio proveerá una gestión de administración conforme lo dispuesto en el numeral 2.1 del anexo, complementario de las Bases de licitación, efectuando la respectiva gestión de inventarios.
- ⇒ Gestionar las garantías de todos los equipos pertenecientes al Anexo I letra b) y aquellos

que provengan por comodato, préstamo, donaciones u otros por parte del Establecimiento de Salud.

- ⇒ Monitorear el rendimiento del Equipamiento Médico conforme la disponibilidad del mismo, la oferta asistencial por parte del Establecimiento de Salud y su uso efectivo, informando a través de reportes periódicos diarios, mensuales y anuales elaborados por el Servicio y de acceso en línea, mediante el SIC.
- ⇒ Informar del monitoreo al Inspector Fiscal, de acuerdo a la oferta técnica, a través de reportes y acceso en línea en el SIC.
- ⇒ Mantener un sistema de alertas para la reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que considere su vida útil y rendimiento del mismo, para mantener la calidad del desempeño y disponibilidad del servicio.

Por otra parte, el Servicio es responsable del mantenimiento de los equipos adquiridos por ella misma, efectuando al menos las siguientes actividades:

- ⇒ Mantenimiento programado (preventivo, predictivo, conductivo, correctivo, técnico-legal) según la programación de actividades establecida en el Programa Anual de prestación del Servicio, y no programado (reparativo) de los equipos.
- ⇒ La Sociedad Concesionaria es responsable de cumplir con la disponibilidad mínima establecida, para el equipamiento médico adquirido o repuesto por el "Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico", señalado en el Anexo I, letra b) de las Bases de Licitación y la oferta técnica, que establece una disponibilidad mínima entre un 95% a 98% según su la Clase de equipo, establecida en el Anexo I, letra b) haciendo cumplir siempre el porcentaje de disponibilidad mayor, en caso de discrepancias entre los documentos referenciados.
- ⇒ Mantener ajustados y calibrados los equipos con el objeto de minimizar fallas e interrupciones, aplicando los protocolos acordados y actualizados según la legislación chilena, protocolos de mantenimiento internos del Hospital y/o recomendados por los fabricantes según se estipule necesario, reduciendo riesgos para los pacientes y personal. Para el caso de los equipos en traslado desde el antiguo hospital, se velará por que los proveedores en convenio con el Establecimiento de salud utilicen los protocolos de Mantenimiento de equipamiento crítico, con que cuenta el Establecimiento de Salud, según corresponda.
- ⇒ Capacitar a los funcionarios usuarios del Establecimiento de Salud en la operación y limpieza del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico según corresponda, lo que será calificado por el inspector Fiscal.
- ⇒ Identificar e informar las condiciones de baja de un equipo y aplicar el proceso de baja si así procede, previa autorización del Inspector Fiscal.
- ⇒ Aplicar los aspectos Normativos y de Control de Calidad: La Sociedad Concesionaria tiene en consideración la normativa pertinente señalada en el punto 7.10.3.1 "Base de Procedimientos" y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal.

El Servicio aplicará mantenimiento:

- ⇒ Mantenimiento Preventivo
- ⇒ Mantenimiento Técnico-Legal
- ⇒ Mantenimiento Predictivo
- ⇒ Mantenimiento Correctivo
- ⇒ Mantenimiento Reparativo
- ⇒ Mantenimiento Conductivo

Después de la realización de cada actividad de mantenimiento, el Servicio verificará el funcionamiento de los equipos según corresponda, mediante la realización de los correspondientes análisis, pruebas verificación o test, en orden a garantizar la seguridad y fiabilidad de los mismos, tras la intervención. Podrá realizar los análisis, pruebas y test necesarios que garanticen preservar tanto la seguridad eléctrica en los casos que aplique, como la seguridad funcional del equipo.

El Servicio contará con equipos necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos, los que se encuentran detallados en punto Equipamiento, del Programa Anual de Prestación del Servicio, los cuales tendrán indicación del número de serie y copia del certificado anual de calibración de cada uno.

Todas las actividades de mantenimiento, tienen asociado un procedimiento de atención el que se encuentra descrito en el Programa Anual del Servicio.

Las actividades de mantenimiento en todos los tipos, quedarán registradas en el SIC a través del ingreso de solicitud de reparación realizada por el usuario SIC autorizado, la que iniciará la trazabilidad del proceso de reparación y/o la reincorporación del equipo o funcionamiento.

El registro deberá efectuarse dentro del plazo máximo de 24 horas después de realizada la actividad y deberá consignar, como mínimo, la siguiente información:

- ⇒ Detalle de las actividades llevadas a cabo.
- ⇒ Para todo tipo de mantenimientos se debe indicar como mínimo:
  - Fecha y hora de levantamiento de la orden de trabajo
  - Fecha y hora utilizadas en la Intervención de inicio a término de los profesionales y/o técnicos responsables.
  - Fecha y hora del cierre de la orden de trabajo.
- ⇒ Materiales, repuestos y accesorios utilizados, si corresponde.
- ⇒ Diagnóstico de la causa, indicando, en el caso de una falla previsible o no fortuita, las medidas que se recomiendan para evitar su repetición.
- ⇒ Confirmación explícita de que el equipo o mobiliario queda en condiciones correctas de funcionamiento y de seguridad.

Disponibilidad Programada semestral. En ningún caso se podrá deducir de la disponibilidad programada, el tiempo asociado a las mantenciones a las cuales sea objeto el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, salvo para aquellas actividades de “Mantenimiento Preventivo”, a las que se refiere el N°2.2 letra a):

- Efectuar las actividades de mantenimiento programado y no programado del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, incluyendo el recambio de sus respectivas partes y accesorios. (punto 2.2 letra a), página 264 del anexo complementario de las bases de licitación)

En las siguientes situaciones, no asociadas a las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria y que pueden entorpecer la correcta ejecución de las actividades de mantenimiento de cualquiera de los tipos mantenimiento descritos en este documento, se procederá a informar al Inspector Fiscal, quien dictaminará la procedencia o no de la imputación de tiempos a la indisponibilidad. No existiendo computo de ellos, hasta el dictamen formal de IF.

- Falencias asociadas al uso del equipo: las que signifiquen que, luego de un requerimiento SIC, se compruebe que el equipo no está en falla, sino se ha interactuado inadecuadamente con el mismo, al momento accionar su funcionamiento por parte del usuario.
- Falta de insumos en el equipo: la reposición de insumos que, no es responsabilidad de la SCMS.
- Tiempo asociado a la falta de elementos de protección estándar para ingreso a recintos clínicos restringidos: en aquellos casos de ingreso restringido, el Establecimiento de Salud, deberá proveer de elementos de protección personal (mascarilla, guantes, delantal de procedimientos, ropa de pabellón, cubre zapatos) para el ingreso de los operarios al recinto en que se encuentra el equipo (aislamiento, pabellón, otro). Lo anterior en coordinación con los protocolos IAAS.
- Requerimientos SIC en que la falla de fondo, no está asociada a Equipamiento Médico: en aquellos casos que por error el funcionario autorizado SIC indica una falla del equipo que no es propia de su funcionamiento.
- Tiempo asociado a condiciones que no son óptimas para la revisión del equipo: El personal de Mantenimiento no podrá iniciar la labor diagnóstica del equipo si, el equipo se encuentra en las siguientes condiciones:
  - ✓ Visiblemente contaminado o sucio: los equipos deberán estar limpios y desinfectados, esto en virtud de evitar que el equipo ponga en riesgo la salud de los operarios y en virtud de las normativas IAAS.
  - ✓ Equipo en uso: exclusivamente uso que impida la revisión del mismo.

Si se trata de equipamiento médico y mobiliario clínico que corresponda a alguna de las siguientes Familias: Apoyo Diagnostico, Apoyo Endoscópico, Apoyo Terapéutico o Monitoreo,

que se hayan instalado en la zonificación Muy Crítica dispuesta en el Anexo H de las bases de licitación, y que sea exigible una disponibilidad mínima o “ Up Time” de un 97% o superior, según lo establecido en la letra b del Anexo I de las bases de licitación, la Sociedad Concesionaria deberá reemplazar el ítem en falla, con otra unidad de similares características que preste las mismas funcionalidades al interior del Establecimiento de Salud, a su entero cargo, costo y responsabilidad, previa autorización del Inspector Fiscal. (pág. 267 Anexo Complementario).

En particular, para los ítems que se indican en la siguiente tabla “Equipamiento Médico sujeto de Suplencia Asistencial”, que presente una disponibilidad inferior a la mínima definida en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria deberá gestionar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, la suplencia asistencial mediante la entrega de la prestación del servicio de salud que, debido a la falta de disponibilidad, no fue posible entregar, en otro centro de salud de la ciudad donde se emplaza el Establecimiento de Salud, hasta la cantidad de procedimientos máximos diarios que se indica en la misma, en un plazo no superior al que establezca el Inspector Fiscal.

Tabla: Equipamiento Médico sujeto de Suplencia Asistencial

<b>Código Tipo equipo/mobiliario</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cantidad de Procedimientos Máximos Diarios</b>
HCMSO15375	Resonador Nuclear Magnético	5

La Sociedad Concesionaria deberá mantener actualizado el inventario y gestionar la información básica y registro de las incorporaciones, sea éste, perteneciente al Anexo I letra b) o bien, a equipamiento del trasladado por el Establecimiento de Salud en términos de propiedad, préstamo, comodato o donaciones al mismo. Como mínimo este ejercicio considera incluir en su desarrollo:

- ✓ El código único del equipo
- ✓ Modelo y Marca
- ✓ Número de Serie
- ✓ Ubicación
- ✓ Propietario
- ✓ Modalidad de ingreso
- ✓ Clasificación equipo

El Servicio efectuará a su costo y cargo, las capacitaciones que correspondan a requerimiento del Inspector Fiscal, las que deberán ajustarse a las necesidades de los funcionarios usuarios del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. Sin perjuicio de ello se deberán incluir actividades tales como:



- ✓ Modalidades de operación del equipamiento y mobiliario (según corresponda) y sus funcionalidades.
- ✓ Aspectos relacionados con la seguridad.
- ✓ Recomendaciones de uso, métodos de limpieza o técnicas de esterilización o desinfección si procede.

Una vez realizada la capacitación, ésta deberá ser formalizada a través de un documento que deberá ser entregado al Inspector Fiscal, en el cual conste, al menos, la siguiente información: nombre del funcionario capacitado; título profesional o técnico; fecha; número de horas de capacitación; alcances de la capacitación; e identificación de la documentación entregada por el capacitador.

La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal reportes asociados al funcionamiento del Servicio, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo que reporta. Los informes se encuentran especificados en el punto 1.8 del presente documento. Más los informes detallados en el punto 2.5.2. Reportes e información, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, sus anexos complementarios y los puntos de la Oferta Técnica que hayan sido aprobados, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Ingeniero Civil o Mecánico o Eléctrico o Electrónico o Biomédico. 10 años de experiencia laboral. 5 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal técnico adicional al encargado del servicio deberá acreditar nivel de técnico profesional en las áreas de la electrónica, mientras que los profesionales deberán ser ingenieros civiles o ingenieros biomédicos.

Técnicos de Empresas Fabricantes: En el caso de reparaciones que superen la capacidad técnica del Concesionario, se subcontratará al Servicio Técnico del representante de la marca del equipo, sin cargo alguno para el Hospital.

Todo el personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar, al menos, 3 años de experiencia en el rubro de Mantenimiento de Equipamiento Médico.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación

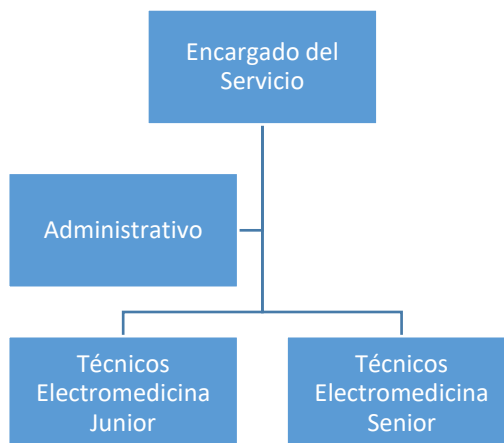
inicial específica de, al menos, 40 horas en temas relacionados con:

- ⇒ aseo en recintos asistenciales
- ⇒ infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS)
- ⇒ vectores (tipos y manejo)
- ⇒ barreras efectivas.
- ⇒ evaluación y manejo de insumos, y residuos hospitalarios

Asimismo, el Servicio actualizará anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación anteriormente señalada a todo el personal que lo requiera, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. La capacitación debe impartirse por profesionales de la salud con experiencia en este servicio, en establecimientos de salud.

#### 7.10.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, es un Servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle de las funciones y responsabilidades del personal, se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

De acuerdo a las especificaciones del anexo complementario, página 274, de las Bases de

Licitación sus anexos complementarios y la oferta Técnica de Astaldi Concessioni, las dotaciones, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, sus anexos complementarios y Oferta Técnica de Astaldi Concessioni, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.10.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1, 1.10.1.2 y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de acuerdo a la Ley de Concesiones,

de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.10.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, concentrará sus recursos humanos, materiales y tecnológicos, para constituirse en un apoyo permanente, eficaz y consistente, que permita garantizar la entrega de los más altos estándares de calidad, disponibilidad y continuidad, exigidos a la Sociedad Concesionaria, para la Administración y mantenimiento del equipamiento médico y mobiliario clínico para el nuevo Hospital Félix Bulnes.

El presente servicio velará por minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías y tomando acciones correctivas en general en todos aquellos Equipos Médicos y Mobiliario Clínico que formen parte del Anexo I letra b, de las bases de licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria realizará, sobre el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico objeto de contrato, las operaciones de mantenimiento, ajustes y pruebas necesarias para asegurar en todo momento su fiabilidad, conservación y correcto funcionamiento. Dichas actividades corresponderán a las recomendaciones del fabricante.

La prestación del servicio se ejecutará de acuerdo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en las Bases de licitación y sus Anexos Complementarios, Oferta Técnica de Astaldi, el Programa Anual de Prestación y el presente documento, de los cuales se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

La Administración y Mantenimiento de Equipos Médicos y mobiliario clínico, busca asegurar el normal funcionamiento de los Servicios clínicos, especialmente los de alta complejidad y de alto número de atenciones, garantizando el nivel mínimo de disponibilidad del Anexo I b) y el desarrollo de la actividad hospitalaria de forma continua y segura.

La Sociedad concesionaria velará por asegurar el correcto y permanente funcionamiento del Equipamiento Médico y mobiliario clínico, considerando para ello los siguientes aspectos:

- Inspecciones y control de valores referenciales de funcionamiento, que correspondan a los diferentes equipos de acuerdo a los manuales de servicio correspondientes y las especificaciones de los fabricantes.
- Calibraciones eléctricas, electrónicas y/o mecánicas, según como corresponda para cada tipo de equipo de acuerdo a los manuales de servicio.
- Reportes de cumplimiento del Programa de Mantenimiento informando sobre:
  - Actividades de mantenimiento realizadas por equipo.

- Novedades y observaciones encontradas.
  - Mantenimientos correctivos realizados.
  - Repuestos necesarios con fin de recuperar la operatividad total del equipo.
  - Repuestos originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante utilizados y cambiados en el mantenimiento realizado.
- Reportes de fallas y recepción.
  - Llenado de la Orden de Trabajo de Mantenimiento (OTM).
  - Reportes mensuales sobre requerimientos de mantenimiento futuro para asegurar la continuidad de la operatividad de los equipos.
  - Capacitación del personal usuario en el Mantenimiento y Funcionamiento del equipo.
  - Cambio de partes, piezas y/o accesorios de acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación.
  - Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir los equipos e instalaciones.
  - Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones y equipos, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías.
  - El objetivo de disponibilidad indicada en las Bases será uno de los objetivos fundamentales a alcanzar por nuestros profesionales.
  - La Sociedad Concesionaria atenderá y resolverá las consultas y dudas que, de carácter técnico u operativo, les puedan plantear el personal del Hospital considerando siempre los conductos regulares de la información y comunicación.
  - La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal cualquier cambio en la legislación, durante toda la vigencia del contrato, que obligase a la modificación total o parcial del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y/o de sus instalaciones.
  - Todos los recambios de piezas, repuestos o accesorios que utilice la sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentara una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.
  - La Sociedad Concesionaria aceptará sin cargo alguno para el Hospital, los trabajos que fuesen necesarios para la sustitución, colocación, ajustes, etc., de cualquier repuesto (original o compatible) que le sea suministrado por la propia Institución.
  - Asumirá las sustituciones precisas de su personal para atender el servicio concertado, en caso de incapacidad, vacaciones o cualquier otro tipo de circunstancia similar.
  - Si la Sociedad Concesionaria necesitara subcontratar a otras empresas especializadas del sector para efectuar trabajos o tareas para los que no cuente con técnicos especializados, o para lo que no se encuentre capacitado, podrá hacerlo.
  - El personal de la Sociedad Concesionaria acreditará en todo momento su pertenencia a la misma disponiendo de un uniforme y un identificador con fotografía reciente.

- La Sociedad Concesionaria es responsable de los daños que ocasionen su personal, ya sea directamente, como negligencia, dolo o culpa en la prestación de servicio dentro del área de la concesión.
- La Sociedad Concesionaria será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan por la administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del Contrato.
- Mantendrá el equipamiento clínico y mobiliario clínico en base a un completo Programa de Mantenimiento Preventivo, Predictivo, Técnico-Legal y Correctivo, apoyado por actuaciones reparativas, que garantizará la continuidad de funcionamiento y la seguridad de los mismos y su correcta operatividad durante la vida útil de cada equipo.

### 7.10.2. Definiciones Operativas

**Clase:** Corresponde a una categorización del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, por niveles de riesgo, que se basa en la potencialidad de que éstos fallen y puedan ocasionar lesiones a los pacientes, sean causadas por falla de los mismos o por error de usuario. Conforme lo anterior, las Clases son las siguientes:

- Clase I: Bajo.
- Clase II: Moderado.
- Clase III: Alto.
- Clase IV: Elevado (sólo aplica para aquel Equipamiento Médico invasivo en el cuerpo humano).

Dado que en la oferta técnica de Astaldi las definiciones de equipamiento descritas en el mismo, no se ajustaron a esta nomenclatura descrita en las BALI, se realiza la siguiente equivalencia de nomenclatura:

- Clase I: Bajo =equipo normal en Oferta Técnica
- Clase II: Moderado= equipo normal en Oferta Técnica
- Clase III: Alto=equipo crítico en Oferta Técnica
- Clase IV: Elevado= equipo muy crítico en Oferta Técnica

**Disponibilidad o “up time”:** se define como la probabilidad de que un Equipamiento Médico o Mobiliario Clínico se encuentre apto para operar en el momento que sea requerido, representando una medición objetiva de la continuidad del servicio prestado.

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\text{Disponibilidad Real}}{\text{Disponibilidad Programada Semestral}} \%$$

**Disponibilidad Real:** Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal) en el cual el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el semestre de medición, dentro del periodo de disponibilidad programada. Para estos

efectos se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- En caso que el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico sea reemplazado al interior del Establecimiento de Salud con otro de las mismas características y funcionalidades, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal, se considerará operativo con todas sus funcionalidades para efectos del cálculo de esta fórmula.
- Se deducirá de la Disponibilidad Real, el tiempo asignado a las actividades de "Mantenimiento Preventivo", a las que se refiere el numeral 2.2 letra a) del Anexo Complementario de las Bases de Licitación.
- Para la contabilización del número de horas en el cual el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico estuvo operativo, no se considerará para estos efectos la falta de disponibilidad en caso que sea aplicable el número 2) "Otras situaciones", establecido en el artículo 1.10.1.2 de las Bases de Licitación.
- En caso que sea aplicable lo dispuesto en el numeral 2.2.1 letra b) del Anexo Complementario B del capítulo Administración y Mantenimiento de Equipamiento médico y mobiliario clínico, para efectos de contabilizar la disponibilidad real de un Equipamiento Médico determinado, se considerará como la disponibilidad programada diaria, ponderada por el correspondiente cociente entre "cantidad de procedimientos máximos diarios", a la que se refiere la Tabla N°2 "Equipamiento Médico sujeto de Suplencia Asistencial" del Anexo complementario B de las Bases de Licitación, y el promedio diario del trimestre anterior al mes en que se declara la falla, la que deberá ser informada por la Dirección del Establecimiento de Salud.

**Disponibilidad Programada Semestral:** Se entenderá como el número de horas que cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante cada semestre de un Año de Explotación, y que se establece en el listado señalado en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación. En ningún caso se podrá deducir de la disponibilidad programada, el tiempo asociado a las mantenciones a las cuales sea objeto el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, salvo para aquellas actividades de "Mantenimiento Preventivo", a las que se refiere el N°2.2 letra a) del Anexo Complementario B.

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\sum \text{Disponibilidad Real}_i}{\sum \text{Disponibilidad Programada Semestral}_i} \%$$

**Disponibilidad Real:** Corresponde a la Disponibilidad Real de cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, considerado en la agrupación, conforme la definición dispuesta anteriormente para este concepto.

**Disponibilidad Programada Semestral:** Corresponde a la Disponibilidad Semestral de cada

Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico considerado en la agrupación, conforme la definición dispuesta anteriormente para este concepto.

**Mantenimiento Correctivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas sobre el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, conducentes a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad del mismo en óptimas condiciones, conforme a los estándares de cumplimiento definidos en el presente anexo, y a las recomendaciones del fabricante. Las actividades correctivas pueden ser realizadas presencial o remotamente. Todas las actividades de mantenimiento correctivo deberán ejecutarse con la autorización previa del Inspector Fiscal.

**Mantenimiento Conductivo:** Corresponde al conjunto de actividades diarias de inspección de las áreas críticas del Hospital, donde se chequeará el estado operativo del equipamiento médico y mobiliario clínico de manera de detectar proactivamente una posible falla, de acuerdo a los niveles de disponibilidad exigidos en las Bases de Licitación.

**Mantenimiento Preventivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas, tales como limpieza interior y exterior, mediciones, calibraciones, chequeos y ajustes y, en general, todas aquellas destinadas a asegurar un estado óptimo del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección del medio ambiente.

**Mantenimiento Reparativo:** Comprende al conjunto de actividades no programadas tendientes a corregir las causas y/o los efectos de las fallas y averías que dejan al Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico fuera de servicio total o parcial, o bien funcionando defectuosamente. Las actividades reparativas podrán ser realizadas de manera remota o presencial. Todas estas actividades deberán ejecutarse previa autorización del Inspector Fiscal.

**Mantenimiento Técnico-Legal:** El mantenimiento técnico-legal corresponde a aquel exigido por la legislación vigente, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de la realización de las operaciones reglamentarias de mantenimiento, y de cumplir con todas sus exigencias. Todas estas actividades deberán ejecutarse previa autorización del Inspector Fiscal.

**Mantenimiento Predictivo:** Corresponde a un método especial del Mantenimiento Preventivo, basado en el control periódico de temperatura, vibraciones y consumo eléctrico, respecto de los valores máximos establecidos en su diseño por el fabricante del equipo, medidos en los puntos y forma que el manual indique. El primer conjunto de mediciones debe ser hecha en el instante mismo de su puesta en marcha para determinar los “valores cero de referencia” graficando y proyectando la evolución de los parámetros medidos para predecir la fecha de su mantenimiento con la suficiente anticipación para evitar la falla reparativa o correctiva.



**Pruebas de aceptación:** inspección del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la verificación de sus partes y piezas, el correcto funcionamiento (sin pacientes), el trabajo en red con otros equipos (si corresponde), la verificación de los manuales (técnicos, servicio y usuario) y, en general, la comprobación de que el ítem cumpla fielmente con las especificaciones que haya dispuesto el CTAR para la prestación del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico del artículo 2.6 de las Bases de Licitación y opere correctamente en el Establecimiento de Salud.

**Accesorio:** todo elemento o aparato que complemente o se conecte al equipo principal y que cumpla una función específica.

**Insumos:** entendiéndose por ellos los elementos (en su mayoría desechables y de uso único) que no son parte de un equipo, pero que en su conjunto cumplen una función determinada. La Sociedad Concesionaria se encuentra excluida de esta obligación. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, serán de entero cargo, costo y responsabilidad del Servicio todos los tubos de equipos de Imagenología y las cargas de gas helio u otro gas necesario para la operación del equipo de resonancia magnética, equipos a que se refiere la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación.

**Materiales:** los productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento.

**Repuesto:** todo elemento o componente que forma parte de un equipo.

**Stock crítico:** aquellos repuestos de alto flujo y que sean de uso habitual en los equipos descritos en el anexo I letra b y su reposición sea fundamental para garantizar la continuidad de operación de los equipos.

**Tiempo máximo de Parada Continua:** Duración límite para que un Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y No Clínico, según corresponda, deje de estar operativo dentro de la vigencia de su respectiva vida útil.

7.10.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

7.10.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

7.10.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.10.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a los tiempos de atención descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.2.5. Insumos

Para este Servicio en particular, entendiéndose por “insumos” los elementos (en su mayoría desechables y de uso único) que no son parte de un equipo, pero que en su conjunto cumplen una función determinada. La Sociedad Concesionaria se encuentra excluida de esta obligación. En este punto se hará referencia a “materiales” y a “accesorios”.

El detalle de esta información se encuentra descrita en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El impacto Medioambiental que el Servicio de Administración y mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico identifica, en la generación de residuos generales y peligrosos, siendo la contaminación del suelo su impacto significativo relacionado.

La gestión y eliminación de estos residuos la realizará la Gestión de Residuos Hospitalarios. No obstante, para el manejo de estos residuos en fases intermedias, el servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.10.2.7. Repuestos

Todos los repuestos asociados a mantenimiento, serán a cargo, costo y responsabilidad del Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. Se establecerá convenios con los proveedores para garantizar el suministro repuestos durante toda la vida útil de los equipos, así como también, garantizar el tiempo de respuesta para el reemplazo y la duración de la reparación de los mismos. Se estima un stock de funcionamiento, disponibles en el Taller de mantención de Equipamiento médico, el que se encuentra detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.10.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias

establecidas en las Bases de licitación y sus anexos complementarios, más la Oferta Técnica. El Servicio, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.4. del presente documento.

#### 7.10.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan la operación considerando:

- Indicación de los fabricantes.
- La clasificación de criticidad establecida en el Anexo I, letra b.
- Programa Anual de Prestación del Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- Bases de Licitación de la Concesión.
- Procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.
- El Proyecto Definitivo.
- El Plan de Gestión Sustentable.
- El Plan de Prevención de Riesgos.
- La Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - ⇒ Normas técnicas que al efecto disponga el Instituto de Salud Pública y el Ministerio de Salud, así como la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal.
  - ⇒ NCH1341 exenta of 2017 Norma de Seguridad del paciente y calidad en la atención respecto a: Mantenimiento preventivo del equipamiento médico crítico.
  - ⇒ Estándares de la Autoridad Sanitaria y de Acreditación Nacional para Instituciones de Salud, en particular en lo relativo a la “Seguridad del Equipamiento”.
  - ⇒ NCh2893/1. Of2004 Equipos electro-médicos - Requisitos generales de seguridad.
  - ⇒ NCh2893/11. Of2004 Equipos electro-médicos - Parte 1: Requisitos generales de seguridad - Norma colateral 1: Requisitos de seguridad para sistemas electro-médicos
  - ⇒ NCh2893/13. Of2004 Equipos electro-médicos - Parte 1: Requisitos generales de seguridad - Norma Colateral 3: Requisitos generales de radio-protección en equipos de rayos X para diagnóstico.
  - ⇒ NCh2893/14. Of2004 Equipos electro-médicos - Parte 1: Requisitos generales para la seguridad - Norma Colateral 4: Sistemas electro-médicos programables
  - ⇒ NCh2893/226.Of2004 Equipos electro-médicos - Parte 2: Requisitos particulares de seguridad - Norma Colateral 26: Electroencefalógrafos.
  - ⇒ D.S. N° 825 de 1998 del MINSAL, que aprueba el Reglamento de Control de

#### Productos y Elementos de Uso Médico.

- ⇒ Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N° 124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
- ⇒ Guía Técnica "Sistema de Tecnovigilancia de Dispositivos Médicos en Chile", Instituto de Salud Pública, 2010.
- ⇒ Marcado CE (Directivas CE/93/42 y 2007/47/CEE) y/o aprobación FDA (aprobación 510k).
- ⇒ Certificación de conformidad a la normativa general de seguridad IEC 60601-1 (NCh2893/1) y a las normas particulares aplicables.
- ⇒ Certificación del sistema de calidad del fabricante ISO13485 o 21CFR-Part820.
- ⇒ Manual de estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención cerrada.
- ⇒ "Norma de Seguridad del Paciente y Calidad en la Atención Respecto a: Mantenimiento Preventivo de Equipamiento Médico Crítico y de Apoyo", y sus actualizaciones.

#### 7.10.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos, especificaciones y procedimientos asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, las recomendaciones de los proveedores del servicio, la criticidad de los recintos, características de las familias de equipos, y segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

Adicionalmente a los programas anuales de mantenimiento preventivo se realizarán diariamente actividades de inspección del estado operativo del equipamiento médico y mobiliario clínico de las áreas críticas, con la finalidad de detectar fallas antes de que el equipo sea utilizado por los usuarios. Entre otros aspectos se verificará su integridad, conexiones a suministros, estado de accesorios, funcionalidades operativas y de seguridad, condición de baterías, etc.

##### 7.10.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es un servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontratada que considera una estructura exigida en las Bases de Licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello coordinará en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

El Encargado del Servicio organizará al personal y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los tiempos y frecuencia según corresponda. Además, monitoreará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma.

La organización contará con Técnicos calidad Senior con experiencia en equipamiento médico que atenderá a todo tipo de requerimientos y programación de mantenimientos relacionados con los equipos del Anexo I letra b.

Cada Técnico Junior se encontrará calificado para la realización de actividades propias del Servicio, sean estas programadas o no programadas, privilegiando cumplir con los tiempos de atención y ejecutando según lo determinado en la normativa, programa anual de prestación e indicaciones de su jefatura.

El cargo de Asistente Administrativo, se encargará principalmente de colaborar en la documentación y sistema informático de gestión interna, tanto de operación como del SIC (Sistema Informático de Comunicación) asociado al Servicio.

Las comunicaciones con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de salud, seguirán los conductos establecidos para ello, detallados en el punto 6.2.4.2. del presente documento.

El personal de Establecimiento de salud en cumplimiento de los canales de comunicación establecidos en las bases de licitación, realizará las consultas y/o requerimientos a través de la Inspección Fiscal y/o del Sistema Informático de Comunicación. El personal del Establecimiento de salud no podrá dar instrucciones directas al personal del Servicio, sin embargo, sí podrá entregar toda la información que le sea requerida en el contexto de diagnosticar la falla del equipamiento médico y mobiliario clínico, así como aquellas que permitan las coordinaciones en el lugar de ubicación del equipamiento médico y mobiliario clínico.

En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico deberá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución.

#### 7.10.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante la prestación del Servicio, las fallas del equipamiento médico y mobiliario clínico, podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de asistencia de forma urgente. El Servicio pondrá en marcha personal, que acudirán para la primera respuesta a la atención e identificar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

### **Parada de equipos**

Ante cualquier defecto observado en un equipo o instalación que disminuya su rendimiento o avería, la Sociedad Concesionaria buscará garantizar la disponibilidad exigida. Para ello y con autorización del Inspector Fiscal:

- ⇒ Utilizará la herramienta de reemplazo de equipos en todos aquellos en que pueda hacerlo. (véase equipos de respaldo en el punto 7.10.2.7 repuestos) de forma de dar continuidad a la labor clínica.
- ⇒ Realizará en el tiempo más acotado posible el diagnóstico de falla y requerimientos de reparación y realizará el correspondiente informe técnico-económico y se ajustará a los tiempos establecidos de notificación de la falla especificadas en el punto 7.10.2.4 tiempos de atención.
- ⇒ Una vez aprobado, inmediatamente gestionará la resolución de la falla, ajustándose a los tiempos establecidos para la resolución de la falla especificadas en el punto 7.10.2.4 tiempos de atención.

En el caso de que una reparación supere este tiempo, la Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Fiscal, la correspondiente propuesta para minimizar el tiempo de parada y los pasos a seguir según corresponda, para su aprobación y ejecución.

Si un Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico está detenido por encontrarse en mantenimiento correctivo o reparativo, programado o no, y el nivel de disponibilidad resultante fuese inferior al nivel de Disponibilidad Mínima establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación, el Establecimiento de Salud no podrá dejar de entregar la prestación de salud correspondiente. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria deberá actuar conforme a lo siguiente:

- a) Si se trata de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que corresponda a alguna de las siguientes Familias: Apoyo Diagnóstico, Apoyo Endoscópico, Apoyo Terapéutico o Monitoreo, que se hayan instalado en la zonificación Muy Crítica, y que sea exigible una disponibilidad mínima o “up time” de un 97% o superior, la Sociedad Concesionaria deberá reemplazar el ítem en falla, con otra unidad de similares características que preste las mismas funcionalidades al interior del Establecimiento de Salud, a su entero cargo, costo y responsabilidad, previa autorización del Inspector Fiscal.

En caso de falla de la disponibilidad del Equipo Resonador magnético, la Sociedad Concesionaria deberá gestionar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, la suplencia asistencial mediante la entrega de la prestación del servicio de salud, en otro centro de salud de la ciudad. Con un total de hasta 5 procedimientos máximos diarios y en un plazo no superior al que establezca el Inspector Fiscal.

#### 7.10.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de materiales, accesorios y repuestos se realizará en base a la política general de la Sociedad Concesionaria, considerando el manejo de la empresa subcontratada y los convenios con los fabricantes. Esta considera para la compra, la cotización de productos al menos a dos proveedores, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados. El procedimiento de compra se encontrará descrito en el Programa Anual y consignado en el punto 9.3.4. del presente documento.

##### 7.10.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La Sociedad Concesionaria a través de la empresa prestadora del Servicio, adquirirá equipamiento para la ejecución del servicio de mantenimiento de equipos médicos y mobiliario clínico, para ello dispondrá de lo siguiente:

- Equipamiento de reemplazo.

- Equipamiento de diagnóstico, simuladores y/o comprobadores.
- Herramientas de taller.
- Maleta de herramientas del técnico.

Para ello en el Programa Anual del Servicio adjuntará un listado de equipos, herramientas y/u otros elementos a adquirir en función de los requerimientos operativos en conformidad con sus procesos de calidad y garantía de servicio.

En el proceso de adquisición y reposición se evaluarán los siguientes puntos:

- Requerimientos contractuales del Servicio.
- Normativas chilenas y de calidad asociada al Servicio.
- Costo económico
- Necesidad de renovación ante pérdida de prestaciones.

La adquisición de equipos de medición y calibración y repuestos que se requieran para la prestación del servicio, será realizada por la Sociedad Concesionaria y serán propiedad de la misma. El detalle del tipo y cantidad deberá quedar establecido en el capítulo 6 “Equipamiento”, del Programa anual del Servicio de Administración del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

#### 7.10.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.10.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por Software de administración del Servicio en integración con el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Las actividades que están sujetas a un registro de su realización, eventualmente tendrán un cierre conforme o no conforme, el que será validado por el Encargado de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas. En caso que un cierre no sea conforme este se mantendrá pendiente hasta que se haya realizado la actividad requerida, o la SC resuelva su ejecución en el tiempo de corrección correspondientes

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el mismo. Estas podrán ser asociadas a mantenimiento preventivo/ técnico legal principalmente, y mantenimiento correctivo en todas aquellas situaciones que luego de su detección, requieran de un plan de acción



programado.

Las órdenes de Trabajo, que podrán ser emitidas con 24 horas de anticipación para el mantenimiento preventivo y predictivo, y estará a cargo del Administrativo y visada por el Encargado del Servicio. Estas actividades se basarán en la programación mensual, detallada en el Programa anual que se encuentra aprobado por la Inspección Fiscal.

Paralelamente, un mail de aviso, figurará tanto para Inspección Fiscal, como para el Jefe de Servicio clínico o administrativo asignado, correspondiente del Establecimiento, recordando las actividades programadas de mantenimiento correspondiente a los equipos, la que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización la SCMS, informará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

Estas actividades deberán cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

- Que corresponda a la planificación mensual autorizada.
- Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Programa Anual.
- Que contemple las pautas de trabajo, repuestos, accesorios e insumos a utilizar para cada actividad.

#### Mantenimiento Preventivo/Predictivo/técnico legal

En el mantenimiento preventivo, predictivo y técnico legal, periódicamente se revisarán entre otros, los parámetros de funcionamiento y de seguridad, ajustes y rendimientos, así como también el recambio de piezas que hayan cumplido su vida útil de acuerdo a las recomendaciones del Fabricante, y actividades de limpieza, engrase, etc. Los que completaran un check list de actividades detalladas en los protocolos de intervención.

#### Mantenimiento Correctivo

La aplicación de este tipo de mantenimiento, estará íntimamente relacionado al programa de mantenimiento preventivo, predictivo y técnico legal, en la medida que dichas actividades se relacionen con término de la vida útil de piezas específicas de los equipos o fallas detectadas durante dichas mantenciones.

#### **Actividades no programadas**

Las órdenes de trabajo no programadas corresponderán a una solicitud de usuario SIC, las que cursarán con el siguiente proceso:

Existirá personal de punto fijo las 24 horas que recepcionará las solicitudes en el SIC y/o alarma de funcionamiento y dará aviso a los especialistas, para que asistan al servicio clínico solicitante y contacten físicamente al solicitante SIC, quien deberá dar mayores especificaciones de la falla. Esta primera evaluación determinará la necesidad de reemplazo del equipo, y actividades a seguir.

### Mantenimiento Reparativo

Una vez realizada la evaluación preliminar, el especialista dará aviso a la oficina central para que se curse a la brevedad, la información al Inspector Fiscal en cuanto a los tiempos de respuesta estimados para la reparación del equipo en falla.

La Sociedad Concesionaria deberá notificar al Inspector Fiscal, en un lapso no mayor a 30 minutos el diagnóstico preliminar de la situación que en este proceso podrá tener los siguientes escenarios:

- Identificación real de la falla del equipo: para aquello el operario bajo supervisión de su jefatura emitirá el reporte indicando tiempo de acción, tipo de falla y plan de acción estimado el que podrá requerir de coordinaciones en caso de reemplazo de equipos u otras situaciones específicas.
- Identificación de falencias asociadas al uso del equipo: las que signifiquen que el equipo no está en falla, sino se ha interactuado inadecuadamente con el mismo al momento accionar su funcionamiento. Para aquello el operario de Mantenimiento, bajo supervisión de su jefatura, emitirá un reporte en el SIC indicando la situación. Dicho reporte se clasificará de acuerdo a lo establecido en el Sistema Informático y bajo evaluación del Inspector Fiscal, la SCMS solicitará sea descontado de la disponibilidad real del equipo en cuestión de manera de no ser acumulable.
- Identificación de falta de insumos en el equipo: la reposición de insumos no es responsabilidad de la SCMS, por tanto, en dichas situaciones el operario de Mantenimiento, bajo supervisión de su jefatura, emitirá un reporte en el SIC indicando la situación. Dicho reporte se clasificará de acuerdo a lo establecido en el Sistema Informático y bajo evaluación del Inspector Fiscal, la SCMS solicitará sea descontado de la disponibilidad real del equipo en cuestión de manera de no ser acumulable.

La Sociedad Concesionaria contará con la mayor parte de los equipos necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos, los que se encuentran detallados en el presente documento en el punto 7.10.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio.

La reparación propia del equipo y alcances del mismo ejercicio se verán más a fondo una vez se contacte al fabricante (si procede) y/o se analice el problema en el taller.

Se podrá considerar como un diagnóstico definitivo. Este diagnóstico permitirá entre otras cosas:

- ✓ Reforzar y ajustar el plan de acción y tiempos de resolución.
- ✓ Identificar fallas en el uso del equipo que pudiesen no ser visibles a simple vista.
- ✓ Emitir un informe acucioso de la situación ocurrida con el equipo.

Después de la realización de cada actividad de mantenimiento, la Sociedad Concesionaria verificará el funcionamiento de los equipos según corresponda, mediante la realización de análisis, pruebas o test, según corresponda en orden a garantizar la seguridad y fiabilidad de

los mismos, tras la intervención.

La Sociedad Concesionaria podrá realizar los análisis, pruebas y test necesarios que garanticen preservar tanto la seguridad eléctrica en los casos que aplique, como la seguridad funcional del equipo.

Los registros de todas las actividades referentes al proceso se realizarán dentro de las próximas 24 horas y continuarán hasta resuelta la situación. Se informará lo siguiente:

- ⇒ Detalle de las actividades llevadas a cabo.
- ⇒ Para todo tipo de mantenimientos se debe indicar como mínimo:
  - Fecha y hora de levantamiento de la orden de trabajo
  - Fecha y hora utilizadas en la Intervención de inicio a término de los profesionales y/o técnicos responsables.
  - Fecha y hora del cierre de la orden de trabajo.
- ⇒ Materiales, repuestos y accesorios utilizados, si corresponde.
- ⇒ Diagnóstico de la causa, indicando, en el caso de una falla previsible o no fortuita, las medidas que se recomiendan para evitar su repetición.
- ⇒ Confirmación explícita de que el equipo o mobiliario queda en condiciones correctas de funcionamiento y de seguridad.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, informará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

Las actividades no programadas también podrán ser detectadas por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.10.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Toda actividad de mantenimiento que se realice deberá asegurar permanentemente el cumplimiento de la normativa chilena, tanto en lo referente a la seguridad de los pacientes como de los operadores.

Por lo que respecta a las medidas de seguridad, el Servicio se guiará según la legislación chilena y el Plan de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria, con la colaboración constante de la mutualidad adherida.

Después de la realización de cada actividad de mantenimiento, la Sociedad Concesionaria deberá verificar que se mantienen las características y especificaciones técnicas iniciales mediante la realización de los correspondientes.

Los análisis, pruebas y test incluyen todas las pruebas de aceptación exigida en las Bases de

Licitación y/o aquellas que sean parte de los antecedentes y recomendaciones que indique el fabricante.

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar, al inicio de la Etapa de Explotación y cada 12 (doce) meses, la correspondiente certificación en aquellos equipos y aparatos que utilice para realizar las pruebas de aceptación y mantención de todos los equipos.

El personal que trabaje en el Servicio, debe realizar el trabajo en modo seguro para sí y para los demás.

En relación a aspectos de seguridad del entorno, se deberán considerar a lo menos lo siguiente:

- Disponer las áreas de trabajo limpia, ordenada y con áreas de circulación de transeúntes y accesos expeditos.
- Disponer de la iluminación requerida por la tarea a realizar.
- Disponer de la ventilación requerida por la tarea a realizar.
- En caso de uso, disponer de instalaciones eléctricas portátiles en buen estado. (Ej.: Alargadores, enchufes, etc.)
- En caso de uso, disponer de superficies de trabajo y equipamiento en buenas condiciones. (carros de trabajo, plataforma temporal, escalas, etc.)
- Contar con el personal necesario y entrenado según el procedimiento o instructivo.
- Contar con los Equipos, herramientas necesarias, en condiciones, para evitar dobles tráfico e interferencias en el entorno.
- Haber realizado las autorizaciones y coordinaciones necesarias para ingresar al área.
- En caso que aplique, haber coordinado oportunamente el bloqueo del equipo y/o líneas (Eléctricas, Hidráulicas, etc.)
- Correcta y oportuna delimitación de las áreas de trabajo y con la señalética correspondiente de aviso.

En materia de seguridad laboral, se incorporarán una cultura preventiva. La metodología incorpora conceptos en prevención de riesgos y atención de enfermedades laborales, las que se complementarán a través del fortalecimiento del Comité Paritario y el Plan de capacitación orientado al liderazgo preventivo y seguridad a todo el personal.

La Sociedad Concesionaria es responsable, a su entero cargo y costo, de gestionar la actualización del software (up date) inherente al Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, de acuerdo a las alertas clínicas de organismos internacionales competentes tales como FDA (U.S. Food and Drug Administration) y ECRI (Emergency Care Research Institute), y nacionales como Superintendencia de Salud, para lo cual deberá estar en contacto permanente con los fabricantes y conocer las innovaciones tecnológicas de los equipos. La Sociedad Concesionaria deberá demostrar estar afiliado al sistema de la FDA antes señalado para efectos del sistema de monitoreo de alertas clínicas.

#### 7.10.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.10.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Identificando que la aplicación de mantenimiento del equipamiento médico es una actividad que se puede realizar en todas las dependencias del Establecimiento de salud, las actividades de limpieza asociables al equipo, y que no sean específicas de usuario, serán realizadas de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento de mantención.

La limpieza y aseo de los lugares de trabajo, se realizarán a través de una solicitud interna del Servicio de Mantenimiento al Servicio de Aseo y Limpieza para aplicar el tipo de (tipo I, II o III) según corresponda, al final de la entrega del servicio.

##### Central de Mantenimiento

El aseo de las oficinas y talleres de Administración y Mantención del Equipamiento Médico y Mobiliario clínico, se ajustarán a lo establecido en las tablas de frecuencia, criticidad y tipo de aseo establecidas en las Bases de Licitación, las que consideran como zona no crítica.

#### 7.10.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

- a) El personal de Mantenimiento no podrá iniciar la labor diagnóstica del equipo si a lo menos, el equipo se encuentra en las siguientes condiciones:
- ✓ Visiblemente contaminado o sucio: los equipos deberán estar limpios y desinfectado, esto en virtud de evitar que el equipo ponga en riesgo la salud de los operarios y en virtud de las normativas IAAS.
  - ✓ Equipo en uso: exclusivamente uso que impida la revisión del mismo.
  - ✓ Sin previa coordinación con el IF, según corresponda.
  - ✓ Si no se permite el paso a los técnicos al recinto en el cual se encuentra el equipo.
  - ✓ La no ubicación del equipo en el lugar indicado.

En dichas situaciones el operario de Mantenimiento, bajo supervisión de su jefatura, emitirá un reporte en el SIC indicando la situación. Dicho reporte se clasificará de acuerdo a lo

establecido en el Sistema Informático y bajo evaluación del Inspector Fiscal la SCMS solicitará sea descontado de la disponibilidad real del equipo en cuestión de manera de no ser acumulable mientras se dispone del equipo para su revisión diagnóstica.

En aquellos recintos de acceso restringido, el solicitante SIC autorizado, deberá proveer las condiciones necesarias para que el personal del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Médico, tenga las facilidades de accesibilidad al equipo.

- b) En aquellos casos en que probadamente se detecte falta de cuidado, manejo defectuoso de los equipos o negligencia por parte de los funcionarios del Establecimiento, con la consecuente necesidad de reparación, la Sociedad Concesionaria:
  - ✓ En primero: La Sociedad Concesionaria realizará las actividades de mantenimiento para dar funcionamiento al equipo y emitirá un informe detallado el que incluirá los costos de dicha reparación, los que caerán dentro de la categoría de “otras situaciones”, establecidas en el punto “Actividades No Contempladas En Los Planes y/o En Los Programas, en toda situación en que la valorización de reparación sea menor al valor total del deducible del seguro correspondiente. En cuyo caso será utilizado el fondo de reserva establecido en el punto 7.10.1.5. del presente documento.
  - ✓ En segundo: activará el Seguro correspondiente en todos aquellos casos en que la póliza así lo permita.
- c) El personal que se asignará, deberá ser calificado e idóneo para las labores a desarrollar, de esta forma poder garantizar los resultados del trabajo.
- d) En aquellos casos de ingreso restringido, la Sociedad Concesionaria, deberá proveer de elementos de protección estándar (mascarilla, guantes, delantal de procedimientos, ropa de pabellón, cubre zapatos) para el ingreso de los operarios al recinto en que se encuentra el equipo (aislamiento, pabellón, otro). Lo anterior en coordinación con los protocolos IAAS.
- e) Para efectos de mantener la disponibilidad del servicio, aun cuando un determinado Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico registre una disponibilidad por sobre la Disponibilidad Mínima establecida en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria deberá reemplazar las unidades en falla, con otras unidades de similares características que preste las mismas funcionalidades, a su entera responsabilidad, cargo y costo, previa autorización del Inspector Fiscal, para los equipos que corresponda a alguna de las siguientes Familias: Apoyo Diagnóstico, Apoyo Endoscópico, Apoyo Terapéutico o Monitoreo, que se hayan instalado en la zonificación Muy Crítica dispuesta en el Anexo H de las Bases de Licitación y que sea exigible una disponibilidad mínima o “up time” de un 97% o superior, según lo establecido en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación.

- f) Para cualquiera de los ítems que se indican en la Tabla N°2 “Equipamiento Médico sujeto de Suplencia Asistencial” siguiente, que presente una disponibilidad inferior a la mínima definida en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria deberá gestionar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, la suplencia asistencial mediante la entrega de la prestación del servicio de salud que, debido a la falta de disponibilidad, no fue posible entregar, en otro centro de salud de la ciudad donde se emplaza el Establecimiento de Salud, hasta la cantidad de 5 procedimientos máximos diarios que se indica en la misma, en un plazo no superior al que establezca el Inspector Fiscal.
- g) Durante la prestación del Servicio, todas las fallas asociadas al equipamiento médico y mobiliario clínico serán reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Inspector Fiscal deberá determinar si daño generado en el equipo es imputable a la SCMS. En caso que el daño sea imputable, la SCMS deberá ejecutar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño. Por el contrario, si el daño no es imputable se realizarán los procedimientos definidos en "Otras situaciones" definidos en el punto 1.10.1.2 de las Bases de Licitación.
- h) La Sociedad Concesionaria será responsable de efectuar a su costo y cargo, las capacitaciones asociadas al buen uso y manejo de los equipos, las que deberán incluir actividades tales como: modalidades de operación del equipamiento y mobiliario clínico (según corresponda) y sus funcionalidades, aspectos relacionados con la seguridad, recomendaciones de uso, métodos de limpieza, o técnicas de esterilización, o desinfección si procede, todas descritas en el Manual de Usuario del Equipo. Todas estas actividades serán a requerimiento del Inspector Fiscal.
- i) Una vez realizada la capacitación, ésta será formalizada a través de un documento digital que deberá ser entregado al Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación, en el cual conste, al menos, la siguiente información: nombre del funcionario capacitado; título profesional o técnico siempre y cuando sea facilitado por el funcionario; fecha; número de horas de capacitación; alcances de la capacitación; e identificación de la documentación entregada por el capacitador.
- j) La Sociedad Concesionaria mantendrá una actividad periódica de control de inventario, la que será actualizada mensualmente en el sistema SIC. El ejercicio considera:
- ✓ Alta de equipos
  - Recepción de equipamiento

- Codificación y etiquetado de equipos
  - Mecanizado informático de datos de las altas de equipos
  - ✓ Bajas de equipos.
  - Informes técnicos de bajas de equipos
  - Actualización de datos en el inventario del Hospital
  - ✓ Recuentos de actualización periódicos del equipamiento
  - ✓ La codificación identificadora será de acuerdo a una serie numeral única
- k) La información y registro de las incorporaciones de equipamiento o mobiliario clínico, sea éste, perteneciente al Anexo I letra b o bien, a equipamiento o mobiliario clínico del trasladado por el Establecimiento de Salud en términos de propiedad, préstamo, comodato o donaciones al mismo. Como mínimo este ejercicio considera incluir en su desarrollo:
- ✓ El Código del equipo
  - ✓ Marca y modelo
  - ✓ Número de serie
  - ✓ Ubicación
  - ✓ Propietario
  - ✓ Modalidad de ingreso
  - ✓ Clasificación equipo
- l) De acuerdo al Anexo I letra b cada ítem se encuentra asignado a recintos específicos, para los cuales se le asignará un nivel de criticidad establecido en el Anexo H de las Bases de licitación. Cualquier cambio de ubicación de equipo respecto de su ubicación original, por parte de funcionarios del Establecimiento de Salud, deberá ser debidamente informado a la Sociedad Concesionaria a través del SIC y/o la Inspección Fiscal.
- m) En lo referente a la vida útil de los equipos, todas las bajas del inventario del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico instalado del Establecimiento de Salud que haya sido provisto por la Sociedad Concesionaria, deberán ser aprobadas por el Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR) y por el Inspector Fiscal. Sólo se podrá solicitar la baja de un ítem en alguna de las siguientes situaciones:
- ✓ Que el ítem del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico haya cumplido su vida útil.
  - ✓ Que se haya discontinuado el ítem por haberse superado el tiempo contractual de suministro de repuestos o la imposibilidad de localizar repuestos originales en el mercado.
  - ✓ Que su reparación supere el 40% del valor de reposición del bien y éste no cuente con garantía vigente, lo que deberá ser acreditado por un informe de experto o perito externo independiente a la Sociedad Concesionaria, contratado a costo y cargo de ésta, y previa aprobación del Inspector Fiscal.
  - ✓ Que se encuentre vigente la garantía del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico



- y proceda que el proveedor efectúe el cambio correspondiente.
- ✓ Que el seguro de que disponga el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, establezca condiciones de pérdida total del mismo.
  - ✓ Que una alerta sanitaria o normativa recomiende la no utilización de un determinado Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - ✓ Destrucción del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - ✓ A requerimiento fundado del Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR).
- n) Para aquel Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico provisto por la Sociedad Concesionaria y que sea dado de baja, la Sociedad Concesionaria deberá:
- ✓ Efectuar la desinstalación, el traslado y la disposición final de los equipos de baja a su entero cargo, costo y responsabilidad. Esta actividad será programada y deberá contar con autorización previa del Inspector Fiscal. En el caso que el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requiera de una desinstalación compleja, la Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal, previo a su ejecución, un Plan de Desinstalación y Traslado.
  - ✓ Gestionar las garantías ante los proveedores, cuando corresponda la reposición del ítem dado de baja.
  - ✓ Gestionar ante la compañía de seguros que corresponda la tramitación de la liquidación de los siniestros que permita financiar la reposición del ítem dado de baja.
- o) Para todos los equipos del Anexo I letra b:
- ✓ Serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos los repuestos, accesorios y materiales necesarios para efectuar el Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - ✓ El equipamiento debe cubrir el rendimiento tecnológico definido.
  - ✓ El Equipamiento debe cumplir con los porcentajes de disponibilidad establecidos en el contrato de la concesión durante el ciclo de vida del equipo.
  - ✓ El fabricante debe cumplir con el plan de reposición establecido en el contrato de concesión.
  - ✓ Deberá existir un servicio de soporte integral, incluyendo repuestos y contratos de mantenimiento, hasta la fecha de reposición establecida en el contrato de concesión.
  - ✓ Los equipos deben ser compatibles con los sistemas informáticos del hospital para poder exportar datos a través de la red.
  - ✓ Se deberá disponer una garantía de al menos 12 meses contra cualquier defecto del equipo.
  - ✓ El equipamiento debe tener certificado CE y/o FDA.
  - ✓ El proveedor debe ofrecer capacitación tanto los operarios de la Sociedad Concesionaria, como a los usuarios del Hospital.

- ✓ El fabricante de equipamiento deberá entregar, un manual de uso completo que cubra todas las funcionalidades instaladas.
- ✓ La Sociedad Concesionaria deberá estar al tanto de las Alertas Sanitarias o recomendaciones de actuación del ECRI (Emergency Care Research Institute) y de los fabricantes, ante anomalías detectadas de funcionamiento, procediendo a su resolución de acuerdo a las indicaciones recibidas.
- ✓ Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria informar al Inspector Fiscal cualquier cambio en la legislación, durante toda la vigencia del contrato, que obligase a la modificación total o parcial del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y/o de sus instalaciones.

Administración del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en comodato, préstamo u otro. (Ajeno al Anexo I letra b)

- a) Las incorporaciones de equipos en comodato, ajena al listado de equipos del Anexo I letra b, que sean realizadas por parte de la Dirección del Establecimiento de Salud durante la Etapa de Explotación, deberá ser formalizada con a lo menos 120 días antes de la fecha probable de incorporación. A partir de dicha información, la Sociedad Concesionaria deberá en un plazo no superior a 30 días respecto de la recepción, indicar la conformidad de que las instalaciones disponibles permiten su instalación.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal, podrá incorporar Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico adicional, dando aviso con 72 horas de anticipación a la Sociedad Concesionaria.
- c) La Sociedad Concesionaria quedará eximida de responsabilidad de cualquier situación asociable a toda inclusión de equipos que no sea formalmente informada y no tengan conformidad de que las instalaciones disponibles.
- d) La Sociedad Concesionaria asumirá la administración de los equipos incorporados, los que deberán cumplir con el protocolo de seguridad establecido por la misma, la legislación chilena y las recomendaciones del fabricante.
- e) Una vez superados todos los procesos de conformidad que permiten la instalación del equipo y antes que el equipo se encuentre instalado, el Establecimiento de Salud deberá informar formalmente a la Sociedad Concesionaria través de la Inspección Fiscal, todos los antecedentes necesarios para la administración y articulación de la gestión del mantenimiento que la Dirección del Establecimiento de Salud disponga.
- f) La Sociedad Concesionaria, se eximirá de responsabilidades asociadas a la administración del equipamiento, en razón de falta de información necesaria y que haya sido omitida por el Establecimiento de Salud.

#### 7.10.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.10.1.4.2 y detallado en el Plan Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El Listado de equipamiento a utilizar, describiendo las características técnicas de los mismos, su vida útil y rendimientos se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.10.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Actividades en Terreno

Los trabajos serán realizados en el lugar donde se encuentre instalado el equipo, siempre y cuando se garantice por parte del Hospital, al personal que deba intervenirle las condiciones seguras de desinfección e higiene sin exponerle a riesgos innecesarios, así como el espacio necesario para realizar la labor de mantenimiento sin interferir en la labor asistencial. En el caso que no se pueda garantizar un trabajo seguro y/o por requerimientos técnicos, los equipos podrán ser trasladados a los talleres ubicados en la planta -1 del edificio o en los talleres de mantención de los proveedores en convenio. La salida de los equipos, cumplirá los estándares detallados en el punto 6.5. Control de Ingresos y Egresos. Estos traslados serán realizados por personal del Servicio, debidamente calificado, para no causar ningún desperfecto adicional al equipamiento, lo que será sin costo adicional para el Establecimiento de salud.

##### Central de Mantenimiento

El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, tendrá su base de trabajo en la Central de Mantenimiento del Equipamiento médico ubicada en el piso -1 del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual.

#### 7.10.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.10.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Realización de trabajo seguro.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.

De manera de facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

### Control Correctivo

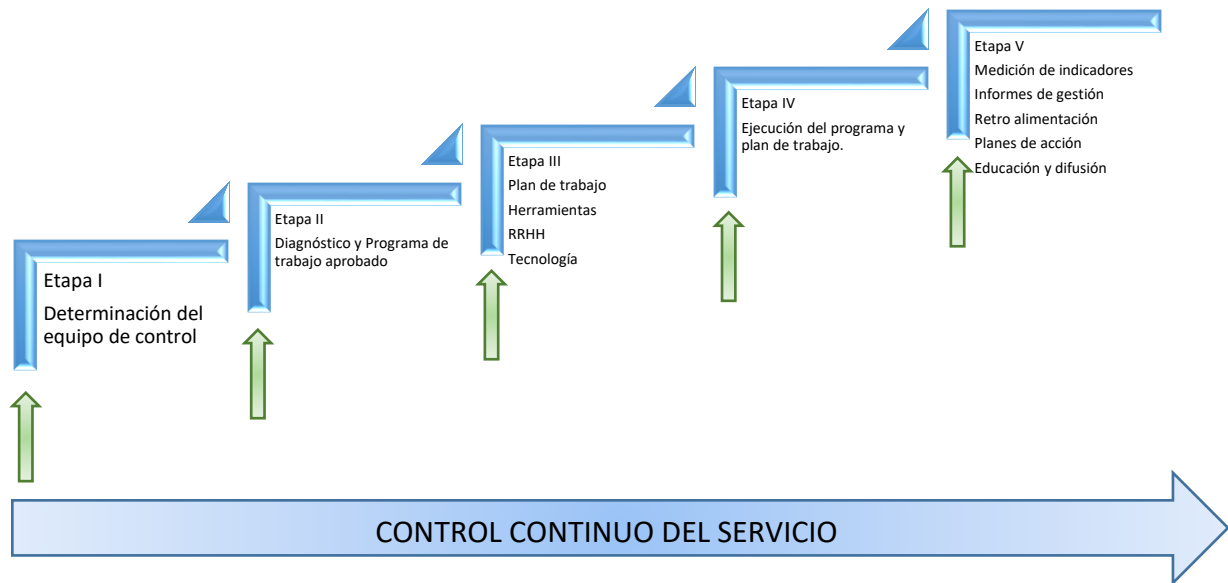
En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:

PLANIFICACIÓN

EJECUCIÓN

EVALUACIÓN



#### 7.10.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el mejoramiento continuo en el proceso de Explotación. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

El sistema de control para la entrega del servicio apuntará a:

- ⇒ Identificar la aplicación de los procedimientos establecidos para brindar los servicios. Mediante control interno, el Encargado del Servicio, realizará auditorías aleatorias a las OT prestadas, verificando que se cumplen los procedimientos establecidos. Estas serán recogidas en el informe de gestión.
- ⇒ Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales. Estas se podrán verificar extrayendo informes en cualquier momento y contrastando con las programaciones preestablecidas.
- ⇒ Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día. Estas serán verificables mediante informes extraíble en cualquier momento del SIC.
- ⇒ Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores. Este parámetro será recogido mediante encuestas de satisfacción que aleatoriamente se realizará a los distintos servicios, previamente acordadas con el Inspector Fiscal.
- ⇒ Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.  
Se realizará un registro de participantes en las capacitaciones, tanto programadas como solicitadas, en el cual se registrará a los participantes y un índice de las materias tratadas.

#### 7.10.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno. La empresa subcontratada para la prestación del servicio pondrá a disposición de la IF toda la documentación sustentadora de su experiencia y capacidad según requerimiento de las BALI.
- Un equipo de técnicos de la especialidad, quienes estarán permanentemente capacitados. Se mantendrá actualizada y a disposición de la IF la documentación sustentadora de, según requerimiento de las BALI, incluidos los certificados de capacitación que realicen durante la vida del contrato.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado. Cada año de explotación, se presentará el Programa Anual de prestación del Servicio en los tiempos establecidos en las BALI, que será aprobado por la IF.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad. El PAO recoge los procedimientos a seguir en cada actuación relevante del servicio

estos procedimientos serán actualizados, si procede, en los sucesivos PAO durante la vida del contrato.

- Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.

Estas herramientas son proporcionadas de manera ágil y confiable a través del SIC.

- Evaluar y asegurar la disponibilidad (o up-time) exigida.

Estas herramientas son proporcionadas de manera ágil y confiable a través del SIC.

- Implementación de hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

La hoja de vida del equipo se encontrará registrada y actualizada de forma automática en soporte digital, en el histórico del equipo extraíble del SIC. Este histórico se alimenta automáticamente de las OT generadas para cada equipo objeto del contrato.

#### 7.10.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.10.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Disponibilidad real por cada familia del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y zonificación de acuerdo al Anexo H de las Bases de Licitación.
2. Tasa de detención de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico por sobre la disponibilidad programada (total y por familia) (%) y zonificación de acuerdo al Anexo H de las Bases de Licitación.
3. Disponibilidad por cada familia del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico expresada sobre la disponibilidad programada.
4. Número de reclamos asociados al Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario No Clínico, provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

## 7.11. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

### 7.11.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende todo el proceso adquisición y reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico del Establecimiento de Salud, durante el periodo de explotación. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y tecnológicas, más una logística que permitan entregar al Establecimiento el equipamiento en el tiempo definido y en la calidad establecida.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, sus anexos complementarios, en combinación con los puntos de la Oferta Técnica, y a los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Hospital Félix Bulnes.

#### 7.11.1.1. Objetivos del Servicio

Adquirir y reponer el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requerido para el Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo establecido en el Anexo I b) y por el “Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones” (CTAR) dispuesto en el artículo 1.8.17, ambos de las Bases de Licitación.

#### 7.11.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es responsable de la gestión de adquisición, reposición, financiamiento del traslado, instalación, puesta en marcha y capacitación para los usuarios del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico detallado en el Anexo I letra b) de las Bases de licitación de la concesión, considerado durante el periodo de la concesión.

De acuerdo a las Bases de licitación, esta actividad se realizará cada año de explotación de acuerdo al procedimiento establecida en el artículo 1.12.2.8 y artículo 2. Servicios Especiales Obligatorios del Anexo B de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio manteniendo una red organizacional interna, organizadas entre la Gerencia de Explotación y Gerencia de Finanzas de la Sociedad Concesionaria.

El Servicio tendrá un Encargado del Servicio, que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación. Este Encargado se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria.



La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio en directa coordinación con el Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, el Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura, y Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, si así corresponde.

La Sociedad Concesionaria registrará todas las actividades que efectúe el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en el sistema SIC, conforme lo dispuesto en el artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación, emisión de informes que correspondan e inclusión de él o los activos adquiridos o repuestos en el proceso de administración y mantenimiento según corresponda.

#### 7.11.1.3. Resumen Operativo

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio en forma continua, conforme a los requerimientos del Establecimiento de Salud y según el procedimiento que se establece en el artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación de la concesión. Cumpliendo cabalmente todo lo descrito en dicho procedimiento.

El Servicio coordinará los recursos suficientes físicos y logísticos necesarios para la adquisición, reposición, instalación, puesta en marcha y capacitación al usuario del uso del equipamiento y mobiliario, según corresponda, durante cada año de explotación, de acuerdo a los “valores máximos de adquisición y reposición para Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico”, establecidos en la letra f) del Anexo I de las Bases de Licitación.

Dentro del primer mes de cada Año de Explotación, el CTAR, a través de la Inspección Fiscal, deberá entregar a la Sociedad Concesionaria, el “Listado de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico” actualizado y las “Especificaciones Técnicas del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico” a adquirir o reponer durante dicho Año de Explotación, con las modificaciones definidas por dicho Comité si las hubiere.

Los procesos de adquisición y reposición se efectuarán mediante cotizaciones de proveedores en conformidad al procedimiento descrito en el artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación y el punto C de la página 277 del Anexo Complementario de las Bases de Licitación.

Para cada proceso de adquisición y/o reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria deberá considerar lo siguiente:

- ⇒ Identificar requisitos específicos de los proveedores, exigidos en las Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Incluir una propuesta de la Sociedad Concesionaria para la adquisición y/o reposición del Equipamiento médico y mobiliario clínico.
- ⇒ Entregar la carpeta de antecedentes de las propuestas.

- ⇒ Contabilización de las inversiones y formalización de la compra a través del Acta de recepción conforme del Equipamiento médico y mobiliario clínico.
- ⇒ Responsabilidades asociadas a la Sociedad Concesionaria, en términos de la realización del proceso de adquisición y/o reposición.
- ⇒ Metodología de evaluación para los procesos de adquisiciones y reposiciones. La evaluación de realizará de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria proveerá al Hospital Félix Bulnes el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que disponga de certificación internacional para ser operado, exigiendo como mínimo la aprobación de la FDA (U.S. Food and Drug Administration) y/o CE (Comunidad Europea), cuando corresponda, como asimismo lo que establezca para estos efectos el Instituto de Salud Pública.

#### 7.11.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

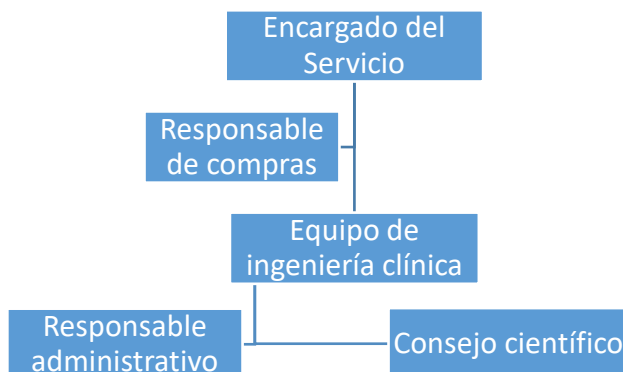
La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, sus anexos complementarios y los puntos de la Oferta Técnica que hayan sido aceptados, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos dispuestos en ellas. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio: Ingeniero Civil o Mecánico o Eléctrico o Electrónico o Biomédico con 7 años de experiencia laboral, cinco años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, experiencia en compras de equipamiento de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal adicional al encargado del servicio, deberá demostrar la formación técnica en áreas de administración y compras técnicas, necesaria para la prestación del servicio, debiendo acreditar, al menos, 5 años de experiencia laboral en el rubro de compras de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

##### 7.11.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este Servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es un servicio Especial Obligatorio.

Si durante el período de explotación se detectare problemas que pudieran afectar el cumplimiento de los niveles de servicio, la SCMS realizará el correspondiente estudio de optimización, que considere entre otras opciones:

- Mejoras o aplicación de nuevas tecnologías
- Mejoras o incorporación de nuevos procedimientos
- Revisión de cantidad y/o perfil del personal.

La prestación del Servicio será realizada coordinadamente entre la Gerencia de Finanzas y la Gerencia de Explotación de la Sociedad Concesionaria. La empresa subcontratada, a través de su Encargado de Servicio, será quien verá todo lo referente a la gestión técnica del proceso.

Este Encargado del Servicio analizará la información técnica recibida del Inspector Fiscal realizará las licitaciones y correspondientes cotizaciones e informes necesarios.

La coordinación de autorización interna y compra será a cargo de la Gerencia de Finanzas y su encargado de adquisición, previo visto bueno del Gerente General.

La organización del Servicio estará vigilante de gestionar los procesos de adquisición y reposición establecidos en las Bases de licitación de manera oportuna, de modo que garantice la reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, según corresponda a cada año de explotación.

#### 7.11.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, sus Anexos Complementarios y la Oferta Técnica, los antecedentes de certificación de experiencia, se encontrarán descritos en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.11.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias vigentes.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

#### 7.11.1.5. Adicionales al Servicio

En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar actividades de mantenimiento, adquisición o reposición de un nuevo elemento que pasará a formar parte del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, de acuerdo a lo establecido en el Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, y/o del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que no estén consideradas en los Programas Anuales de dichos Servicios, el Inspector Fiscal solicitará la Sociedad Concesionaria que efectúe la actividad requerida con cargo al saldo del “Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico” del Año de Explotación correspondiente.

En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.

El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.

El procedimiento para efectuar la actividad de mantenimiento, adquisición o reposición antes señalada y para determinar el valor de dicha actividad, será el indicado en la letra g) del punto C. del artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación.

En el caso de adquisiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que no correspondan a ítems incluidos en el Anexo I de las Bases de Licitación, y que hayan sido

solicitadas por el Inspector Fiscal, el presupuesto presentado deberá incluir el costo anual de mantenimiento del nuevo elemento adquirido, durante la vida útil del mismo, en cuotas anuales iguales, cada una de las cuales no podrá exceder un máximo equivalente al 10% del precio de adquisición neto instalado, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de ejecutar el respectivo mantenimiento. Además, deberá incluir el costo de la prima del seguro, al cual se refiere el artículo 1.8.13 de las Bases de Licitación, para este nuevo elemento adquirido, en caso que corresponda. Junto con lo anterior se deberá entregar un informe al Inspector Fiscal que explique fundadamente el cálculo de dicho costo de mantenimiento y prima del seguro.

Para efectos de hacer frente a actividades no previstas en los Programas Anuales del Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y/o del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria deberá considerar, para el Establecimiento de Salud, un “Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico”, en caso que se considere la prestación de dichos Servicios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, que estará constituido por el monto en UF que se establece en el Anexo Complementario para cada Año de Explotación, cantidad que no incluye IVA, el cual se incrementará con los saldos del período anterior, y deberá ser administrado en UF por la Sociedad Concesionaria, según instrucciones del Inspector Fiscal. Para los efectos de utilización del “Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico”, el valor de la UF será calculado al valor correspondiente del día en que se haga efectivo el pago. Para mayor detalle se hará referencia a lo establecido en el punto 1.10.1.2 “Actividades no contempladas en los Programas anuales de los Servicios de Administración y mantenimiento de equipamiento médico y mobiliario clínico y de Adquisición y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico.” de las Bases de Licitación.

Para que opere este procedimiento, el Director del Establecimiento de Salud informará al Inspector Fiscal de su decisión de que se actúe de este modo y este último decidirá si se dan los supuestos establecidos en las Bases

#### 7.11.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria buscará efectuar los procesos de adquisición y reposición durante la Etapa de Explotación, de acuerdo a los valores máximos de adquisición y reposición para el Equipamiento Médico y mobiliario clínico, contribuir al funcionamiento del Establecimiento de Salud y dar seguridad en dicho proceso. Los procesos podrán efectuarse a través de licitación pública o mediante cotizaciones de proveedores de conformidad a lo señalado en las bases de licitación.

La continua y rápida evolución del equipamiento médico puede afectar considerablemente los procedimientos de gestión de los pacientes. Por estos motivos, la SCMS se asegurará de

garantizar los siguientes puntos fundamentales durante el procedimiento de adquisición de los equipos médicos:

- Asegurar niveles de seguridad y calidad de los equipos, sobre todo en las áreas críticas;
- Mejorar los niveles de eficacia en el uso de las tecnologías;
- Integrar los procesos diagnósticos y terapéuticos de las diversas especialidades clínicas;
- Implementar metodologías adecuadas de administración en el área clínica;
- Asegurar una integración plena con las tecnologías informáticas.

Además, se deberá dar preferencia en la medida posible, a los equipos que aseguren la máxima integración e intercambiabilidad en el futuro y finalmente, se seleccionarán y adquirirán los equipos según criterios de homogeneidad para optimizar los procedimientos del servicio de ingeniería clínica y reparación y, al mismo tiempo, garantizar un uso más simple para el personal después de la reposición del equipo (por ejemplo, por el conocimiento del software y aplicativos relacionados con él).

El criterio de las adquisiciones de la SCMS, para los equipos del Establecimiento de Salud, reflejará los siguientes criterios generales:

- Conformidad con los requerimientos técnicos establecidos por el Mandante.
- Selección de los modelos más recientes y tecnológicamente más modernos y avanzados.
- Selección de equipos que garanticen la producción en determinados “países de origen” como garantía de máxima calidad.
- Selección de empresas que cuentan con una estructura técnica y asistencia en el país.
- Identificación de proveedores capaces de asegurar en el futuro una actualización tecnológica continua del equipamiento suministrado, con especial énfasis en las “tecnologías pesadas” y el equipamiento que tiene un importante contenido informático, como garantía de protección de la inversión en el tiempo
- Fiabilidad de la red logística de aprovisionamiento de materiales de consumo y recambios, teniendo en cuenta también las necesidades de interacción con el servicio de mantenimiento
- Disponibilidad, por parte de los fabricantes, de estructuras de formación y adiestramiento del personal del Establecimiento para un uso eficiente y seguro del equipamiento.
- Disponibilidad de las soluciones más avanzadas para el diagnóstico y el mantenimiento remoto del equipamiento, como garantía absoluta de localización en todo el mundo en caso de falla.

### 7.11.2. Definiciones Operativas

**Instalación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico:** según lo establece en el artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación, salvo aquellos bienes clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI”.

**CTAR:** Comité Técnico de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. Su objeto principal es resguardar y garantizar que los procesos de adquisiciones y reposiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, regulados en el Anexo B de las Bases de Licitación, cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, considerando que este Equipamiento y Mobiliario es necesario para la atención clínica de pacientes del Establecimiento de Salud y será provisto por la Sociedad Concesionaria y operado por funcionarios de dicho Establecimiento. Estará integrado de la forma indicada a continuación:

- ⇒ Un representante del Ministerio de Salud;
- ⇒ El Inspector Fiscal de la Concesión, quien lo presidirá;
- ⇒ El Director del Servicio de Salud respectivo o su representante.

En ningún caso podrá integrar el Comité el Director del Establecimiento de Salud respectivo. Los integrantes del Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones no podrán tener participación alguna en las empresas proveedoras de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que participen en los procesos de adquisiciones y reposiciones.

**Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado:** precio excluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que debe considerar los siguientes aspectos:

- ⇒ Costo de adquisición, seguros y flete (CIF: Cost, Insurance and Freight).
- ⇒ Impuestos y costos de internación.
- ⇒ Instalación, considerando lo siguiente:
  - Obras Civiles requeridas: cuando corresponda sólo en la Etapa de Explotación.
  - Montaje, regulación, calibración y puesta en marcha.
- ⇒ Capacitación de funcionarios usuarios del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- ⇒ Actualización del software de funcionamiento, cuando corresponda.
- ⇒ Accesorios y partes que correspondan a las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo I letra d) de las Bases Licitación de la Concesión.
- ⇒ Otros que se establezcan en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación de la Concesión.

#### Definiciones Técnicas

**Adquisición:** adquisición de ítems de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico necesarios para la operación del Establecimiento de Salud, que se incorporan por primera vez por la Sociedad Concesionaria.

**Reposición:** reposición de ítems de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico correspondientes a unidades ya adquiridas por la Sociedad Concesionaria en una inversión anterior dentro del periodo de la concesión, y que deben renovarse como consecuencia de su condición de baja.

#### 7.11.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.11.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.11.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.11.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a lo descrito en el Programa Anula de Prestación del Servicio.

#### 7.11.2.5. Insumos

Los insumos necesarios para brindar este servicio corresponden principalmente a material de oficina. En base a lo anterior, la Sociedad Concesionaria dispondrá de los elementos necesarios para la operación del servicio.

#### 7.11.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.11.2.7. Repuestos

La adquisición y reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, no considera repuestos en su ejecución.



### 7.11.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.5. del presente documento.

#### 7.11.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Programa Anual del Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- ⇒ El Proyecto Definitivo.
- ⇒ El Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ El Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ La Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - D.S. N°48 de 1984 del MINSAL, que aprueba “Reglamento de calderas y generadores de vapor”.
  - D.S. N°3 de 1985 del MINSAL, que aprueba “Reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas”.
  - D.S. N° 825 de 1998 del MINSAL, que aprueba el Reglamento de Control de Productos y Elementos de Uso Médico.
  - Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N° 124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
  - NCh2893/1. Of2004 Equipos Electromédicos - Requisitos generales de seguridad.
  - NCh2893/11. Of2004 Equipos electromédicos - Parte 1: Requisitos generales de seguridad - Norma colateral 1: Requisitos de seguridad para sistemas electromédicos.
  - NCh2893/13. Of2004 Equipos electromédicos - Parte 1: Requisitos generales de seguridad - Norma Colateral 3: Requisitos generales de radio protección en equipos de rayos X para diagnóstico.
  - NCh2893/14. Of2004 Equipos electromédicos - Parte 1: Requisitos generales para la seguridad - Norma Colateral 4: Sistemas electromédicos programables
  - NCh2893/226.Of2004 Equipos electromédicos - Parte 2: Requisitos particulares de seguridad - Norma Colateral 26: Electroencefalógrafos.
  - Normas técnicas básicas para la obtención de la autorización sanitaria del MINSAL, vigentes al momento de la instalación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - Estándares de la Autoridad Sanitaria y de acreditación nacional para

- Instituciones de Salud, en lo relativo a la “Seguridad del Equipamiento”.
- Guía Técnica “Sistema de Tecnovigilancia de Dispositivos Médicos en Chile”, Instituto de Salud Pública, 2010.
  - Certificación internacional de la FDA (U.S. Food and Drug Administration) y/o CE (Comunidad Europea) para la operación de equipos.

#### 7.11.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico deberá entregar al Inspector Fiscal, para su consideración y aprobación dentro del segundo mes del Año de Explotación correspondiente, un Programa Anual del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, de acuerdo a lo establecido en los artículos 1.10.1 y 2 del Anexo B de las Bases de Licitación, que se aplicará para el Año de Explotación siguiente.

##### 7.11.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es un servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontratada que considera una estructura exigida en las Bases de Licitación

El servicio se brinda a través de una dotación compuesta por un Encargado del Servicio quién es el encargado del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, y un Responsable Administrativo. El Encargado de Compras reportará operacionalmente al Encargado del Servicio, que cumple las funciones de jefe de contrato con la SCMS.

El equipo conformado, analizará la información técnica recibida del Inspector Fiscal, en conjunto con la SCMS. Los que eventualmente, realizarán las licitaciones y correspondientes cotizaciones e informes necesarios.

La coordinación de autorización interna y compra será a cargo de la Gerencia de Finanzas y su encargado de adquisición, previo visto bueno del Gerente General.

La organización del Servicio estará vigilante de gestionar los procesos de adquisición y reposición establecidos en las Bases de licitación de manera oportuna, de modo que garantice la disponibilidad del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, según corresponda a cada año de explotación.

En conjunto con el Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, el Servicio desarrollará el que hacer establecido en el Plan de Instalación y

puesta en marcha de los equipos adquiridos y repuestos.

La SCMS desarrollará la actividad de evaluación de las tecnologías sanitarias utilizando personal de apoyo externo cualificado. Específicamente se considera 2 figuras profesionales de soporte remoto:

- Equipo de Ingeniería Clínica: Estará formado por ingenieros biomédicos, electrónicos y/o Tecnólogos médicos internos o externos al subcontrato de este servicio. Entregará soporte en la evaluación de técnicas de mantenimiento, considerando la seguridad, efectividad y obsolescencia del equipamiento médico y mobiliario clínico, así como, el desarrollo de criterios y auditorías de evaluación de proveedores y servicios técnicos.
- Consejo Científico: Estará formado por médicos, profesores universitarios e investigadores del área de la salud e ingeniería biomédica, miembros de destacadas universidades nacionales. Entregará asesoría en la evaluación del rendimiento médico garantizado por el equipamiento y en la actualización de la tecnología surgida en el ámbito de la electro-medicina.

#### 7.11.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Durante el proceso de adquisición y reposición, las fallas serán reportadas principalmente a través de los canales escritos establecidos por la Inspección Fiscal. Entendiendo que básicamente podrán deberse a fallas asociadas a cualquier parte del proceso de adquisición o reposición.

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, de forma tal de presentar al Inspector Fiscal un plan de acción a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activarán la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.11.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La Sociedad Concesionaria deberá a presentar al CTAR una propuesta de compra respecto de cada ítem señalado en el listado de la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación, o el que sea requerido por este Comité, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.8.17 de las mismas, y de acuerdo a lo que se indica a continuación.

Cada propuesta deberá contener todas las ofertas que se reciban para el respectivo ítem, tanto para los procesos de licitación pública como para las cotizaciones de proveedores según corresponda.

La Propuesta que presente la Sociedad Concesionaria, sólo podrá considerar unidades nuevas, no discontinuadas, cuyas especificaciones técnicas sean iguales o superiores a las establecidas en la letra d) Anexo I de las Bases de Licitación o bien a aquellas que fuesen requeridas por el CTAR. Así mismo, la Sociedad Concesionaria deberá presentar Propuestas individuales por cada ítem del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico (1 propuesta por ítem) conforme al respectivo proceso de adquisición o reposición.

Complementariamente, a su propuesta individual podrá presentar propuestas por Familia de ítems.

La Propuesta deberá contener, por cada oferta recibida por el Concesionario, sobre un ítem determinado, para los efectos de su valorización, un “Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado”, excluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el que debe considerar los siguientes aspectos:

- Costo de adquisición, seguros y flete (CIF: Cost, Insurance and Freight).
- Impuestos y costos de internación.
- Instalación, considerando lo siguiente:
  - Obras Civiles requeridas: cuando corresponda sólo en la Etapa de Explotación.
  - Montaje, regulación, calibración y puesta en marcha.
- Capacitación de funcionarios usuarios del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- Actualización del software de funcionamiento, cuando corresponda.
- Accesorios y partes que correspondan a las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo I letra d) de las Bases Licitación.
- Otros que se establezcan en el Anexo Complementario.

El Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado se mantendrá fijo, sin reajuste, al menos, por un periodo de 12 meses contados desde la presentación de la Propuesta.

Cualquier elemento, dispositivo o accesorio que sea indispensable para el funcionamiento del Equipamiento Médico o Mobiliario Clínico, que no se haya indicado expresamente en la oferta del proveedor del mismo, será de exclusivo cargo, costo y responsabilidad la Sociedad Concesionaria.

#### 7.11.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La adquisición para la reposición de equipamiento se realizará de acuerdo al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación de la concesión.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria que los proveedores garanticen la disposición de un adecuado stock de materiales, accesorios y repuestos para efectuar cualquier mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria exigirá del proveedor un compromiso por escrito en el cual se señale que éste se obliga a suministrar repuestos durante toda la vida útil del correspondiente Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

La adquisición de repuestos para Equipamiento Médico y Mobiliario clínico complementará de acuerdo a lo establecido en el capítulo 7.10. Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del presente documento.

#### 7.11.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.11.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

###### Actividades Programadas

Los trabajos serán desarrollados de acuerdo a la programación de compras que establecen las Bases de Licitación, Letra C del punto 2. Servicios Especiales Obligatorios, página 145.

La programación de las actividades a realizar por cada proceso de licitación o cotización de adquisición o reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico, estará sujeta a un registro de su realización en el Sistema Informático de Comunicación, una vez sean aprobados por el Inspector Fiscal en cada evento.

El cumplimiento de cada actividad programada podrá ser visualizado en el mismo sistema, una vez se cierre cada uno de los hitos especificados en dicha programación y/o de acuerdo al desarrollo final del proceso de licitación que acontezca.

###### Actividades No Programadas

El desarrollo de las actividades no programadas de este Servicio, se ajustará 100% a lo establecido en el punto 1.10.1.2. Actividades no contempladas en los programas anuales de los servicios de administración y mantenimiento de equipamiento médico y mobiliario clínico y de adquisición y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico, de las Bases de Licitación de la Concesión.

Para que opere este procedimiento, el Director del Establecimiento de Salud informará al Inspector Fiscal de su decisión de que se actúe de este modo y este último decidirá si se dan los supuestos establecidos en las Bases.

##### 7.11.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme lo dispuesto en el artículo 1.4 del Anexo B, letra C y D de las Bases de Licitación.

Además, una vez adquiridos los equipos, se deberán realizar los análisis, pruebas y test necesarios que garanticen preservar tanto la seguridad eléctrica, como la seguridad funcional del equipo. La Sociedad Concesionaria deberá verificar que se mantienen las características y especificaciones técnicas iniciales mediante la realización de los correspondientes análisis, pruebas, test y calibraciones, en orden a garantizar la seguridad y fiabilidad del mismo tras la intervención.

Los análisis, pruebas, test y calibraciones incluyen:

- a) Todas las pruebas aceptación exigidas en las Bases de Licitación y/o aquellas que sean parte de los antecedentes y recomendaciones que indique el fabricante.
- b) Test de seguridad eléctrica y funcional a los equipos médicos prestados o donados al Establecimiento de Salud.

En materia de seguridad laboral, se incorporarán una cultura preventiva. La metodología incorpora conceptos en prevención de riesgos y atención de enfermedades laborales, las que se complementarán a través del fortalecimiento del Comité Paritario y el Plan de capacitación orientado al liderazgo preventivo y seguridad a todo el personal.

#### 7.11.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones, remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.11.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Las actividades de instalación del Equipamiento y/o mobiliario clínico adquirido o en reposición serán coordinadas con el Servicio de Aseo y limpieza de acuerdo al Plan de instalación, según corresponda. El Servicio de Aseo y Limpieza, realizará aseo tipo I, II o III según corresponda, durante y/o al final de la entrega del servicio según corresponda.

#### 7.11.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la prestación del Servicio deberá basarse en el procedimiento de adquisición y reposición descrito en el punto 2. Servicios Especiales Obligatorios, del Anexo B de las bases de licitación de la Concesión y el punto 1.10.1.2. Actividades no contempladas en los programas anuales de los servicios de administración y mantenimiento de equipamiento médico y mobiliario clínico y de adquisición y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico.

Previo al desarrollo del proceso de Adquisición y Reposición de Equipamiento médico y Mobiliario clínico para el año de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá considerar los

criterios de Baja establecidas para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, descritos en el punto 2.1 de la descripción del Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico del Anexo Complementario en las Bases de Licitación.

La reposición del equipamiento médico en los años de concesión (1-15) tendrá en cuenta la fecha de adquisición del equipo y del relativo ciclo de vida indicado en el Anexo I b) de las Bases de Licitación.

#### 7.11.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.11.1.4.2 y descrito en el Plan Anual de Prestación del Servicio

#### 7.11.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Los equipos necesarios para brindar este servicio corresponden principalmente a material de oficina, computadoras y sus softwares. En base a lo anterior, la Sociedad Concesionaria dispondrá de los elementos necesarios para la operación del servicio.

#### 7.11.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Oficina Central

El Servicio tendrá su base de trabajo en las oficinas de la Sociedad Concesionaria. Desde su base central, serán realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual y el presente documento.

##### Actividades en Terreno

Se ajustan principalmente a todo el proceso de coordinación con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de Salud, en base al plan de instalación aprobado en cada evento.

#### 7.11.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.11.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia General habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Listado I letra b) enviado por el Inspector Fiscal, Bases de Licitación de la Concesión, RSO y Programa Anual, se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

#### Proceso de licitación y compra:

- ⇒ Cumplimiento de todas las etapas del proceso de licitación exigido en las Bases de Licitación de la concesión.
- ⇒ Tiempos de respuesta utilizado por las partes en cada una de las etapas del proceso y el análisis del cómo afectan en el correcto desarrollo del mismo, en términos de oportunidad y beneficios en la negociación de compra.
- ⇒ Calidad de las propuestas y seriedad de los proveedores.
- ⇒ Contratos, garantías y seguros asociados.
- ⇒ Información en el SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Alcance y limitaciones de la calidad de los productos adquiridos, de acuerdo a las especificaciones técnicas entregadas por el Mandante.

#### Proceso de instalación:

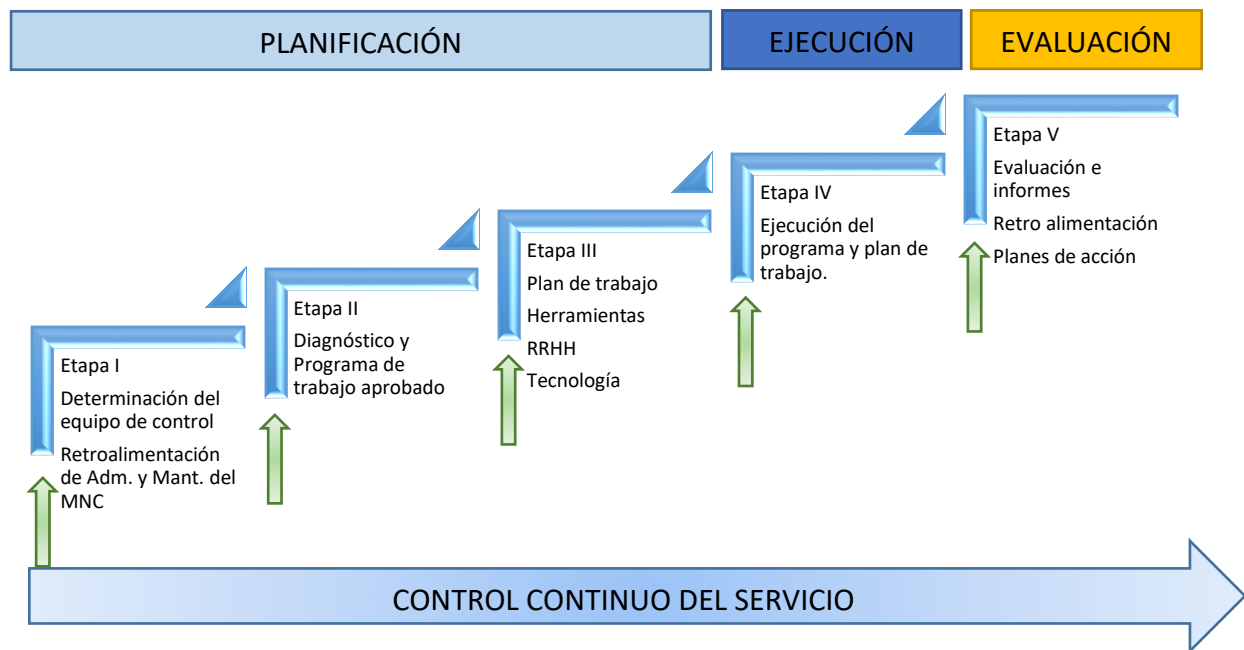
- ⇒ Cumplimiento de todas las etapas del proceso.
- ⇒ Capacitación de mantenimiento y uso.
- ⇒ Entrega de la documentación exigida, al Inspector Fiscal.
- ⇒ Coordinación con la IF y Establecimiento de salud en lo referente a las instalaciones.
- ⇒ Realización de trabajo seguro en las instalaciones.

### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, se estructurarán planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:





#### 7.11.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el sistema de Mejoramiento Continuo en el proceso de Explotación, que incluye a los procesos asociados al Servicios de Adquisición y Reposición del Mobiliario No Clínico.

A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.

⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.

#### 7.11.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Cumplir estrictamente las condiciones operativas del Servicio descritas en el punto 7.11.3.8., del presente documento.
- Una organización central que dará soporte y coordinación financiera respecto de las adquisiciones.
- Un equipo de cada especialidad, quienes estarán permanentemente capacitados.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico.
- Estrecha coordinación con las hojas de vida del equipamiento, la que permitirá un adecuado seguimiento y control para la estimación del cumplimiento de la vida útil, entre otros.

#### 7.11.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.11.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Porcentaje de cumplimiento del Plan de Adquisiciones Anual.
2. Monto de Inversiones anual.
3. Porcentaje de uso del valor máximo para la adquisición y reposición del Equipamiento

Médico y Mobiliario Clínico por año y acumulado respecto a la suma total de los valores máximos de cada año.

## 7.12. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

### 7.12.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la administración y mantención de los sistemas de tecnología de la información, provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico e instalados en el Establecimiento de Salud. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y tecnológicas, más una logística que permitan entregar al Establecimiento condiciones técnicas y de calidad establecidas.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un programa anual de trabajo, que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.12.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, es la Operación, Administración y Mantenimiento de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software), correspondiente a aquellos ítems clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI” provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, conforme lo establecido en las Bases de licitación, con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda.

#### 7.12.1.2. Descripción General del Servicio

El alcance del servicio es la Administración y Mantenimiento de aquellos ítems clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI” del Anexo I b), lo cuales son provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

El Servicio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica (SIIT), es un conjunto de herramientas de hardware y software, administrados por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo a las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión, estas herramientas serán desarrollados para asegurar de forma permanente y continua la correcta operatividad e interoperabilidad con el Sistema de Información Hospitalaria (HIS) y softwares del Establecimiento de Salud y del Servicio de Salud, todo bajo la mirada de la Inspección Fiscal, como un ente comunicador y trasmisor de datos, estadísticas, entre otros.

Los hardware correspondientes se especifican en el Anexo I letra b. de las Bases de Licitación,

y corresponden a la familia “apoyo TI”.

Los softwares que Sociedad Concesionaria deberá proporcionar, administrar e integrar para el Establecimiento de salud, son aquellos correspondientes a los ítems clasificados en las familias “apoyo TI”, provistos por el Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario clínico:

- RIS/PACS: Radiology Informatic System/Picture Archiving and Communications System
- FIS: Sistema informático de Farmacia
- LIS: Sistema Informático de Laboratorio
- APA: Anatomía Patológica
- Sistema de trazabilidad de cajas de instrumental clínico
- Sistema de almacenamiento virtual
- Otros incluidos en los Equipos computacionales de la familia Apoyo TI

También deberá garantizar, en todo momento, la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de dichos sistemas, de ataques del exterior y/o del interior, ya sean éstos provenientes de virus, intrusos, accesos no autorizados a la red, o cualquier otro elemento que ponga en riesgo la información generada o existente.

Este servicio deberá prestarse en forma coordinada con el SIC (Sistema Informático de Comunicación).

El Servicio debe cumplir con el desarrollo de herramientas que permitan la integración de los ítems de apoyo TI, con Teleradiología, HIS/ERP y Sistemas de información de Redes Asistenciales (SIDRA), todo en coordinación con el Establecimiento de Salud, a través de la Inspección Fiscal, pues el responsable de la intervención de estos sistemas, es el propio Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.12.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna, monitorizadas por la Sociedad Concesionaria.

El Servicio funcionará en forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, atendiendo a actividades programadas y no programadas. Para estas últimas, se pondrá a disposición en el Sistema Informático de Comunicación, la aplicación correspondiente, de forma tal todo usuario autorizado (funcionario) pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio los que serán respondidos en las condiciones y plazos establecidos.

Los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica deberán registrar todas sus actividades en el Sistema Informático de Comunicación. Así mismo, una vez prestado el servicio, el usuario SIC deberá registrar el estado del mismo en dicho sistema. Registro de las actividades efectuadas, conforme lo establecido en el SIC. En caso de interrupción del SIC, se hará uso de su plan de contingencia, donde el registro de actividades deberá efectuarse dentro del plazo máximo de 24 horas después de haberse recuperado el SIC y deberá consignar información mínima exigida en las Bases de Licitación de la concesión.

El Sistema Integral de Protección Informática será implementado considerando la Gestión Integral de la Seguridad de la Información, que cubre toda la información de los sistemas de información incluidos en el anexo I letra b), usuarios de SIC y de la Concesión. Esto incluye:

- La política y los planes actuales y futuros de seguridad de la institución.
- Los requisitos de seguridad.
- Los requisitos legales.
- Las obligaciones y las responsabilidades del personal externo e interno.
- Los riesgos para TI y la institución de salud.
- Implementación y control de la operación de la seguridad de la información dentro y fuera de la Institución de Salud y SCMS, para evitar el uso no autorizado de los activos de información utilizados.

Como parte del servicio de seguridad del servicio de data center, para proteger la integridad y privacidad de los sistemas de información se combinarán los tres tipos de seguridad informática para los sistemas de la familia Apoyo TI: Seguridad de Hardware, Seguridad de Software, Seguridad de Red. Cada sistema tendrá sus características propias de configuración, siempre salvaguardando la seguridad integral.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.12.1.3. Resumen Operativo

El servicio considera la Administración y Mantenimiento de los Sistemas de las familias de “apoyo TI” y “TI”, establecidos en el Anexo I letra b) de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria implementará este servicio de modo que permita responder de manera programada o no programada a los requerimientos del Servicio oportunamente, las 24 horas del día, todos los días del año.

Consecuentemente la SCMS prestará los servicios de mantención preventiva y correctiva del Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, y anualmente se presentará al Inspector Fiscal, documentación relacionada con políticas de prevención para la práctica segura de estas Tecnologías, en conjunto con el calendario anual de mantenimiento preventivo, incluido en el Programa Anual del Servicio.

Para el caso de las actividades programadas de mantenimiento preventivo la SCMS realizará a lo menos 3 tres actividades preventivas anuales para cada uno de los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Las que detallará en su programación de actividades.

Para las actividades de mantenimiento correctivo reportadas en el SIC, la Sociedad Concesionaria deberá dar cumplimiento a la reparación, de acuerdo a los tiempos máximos establecidos en el Programa Anual de Prestación del Servicio, considerando las actualizaciones de versiones de software y las adecuaciones que resulten necesarias en los sistemas en operación.

Así también deberá efectuar la desinstalación, traslado y disposición final de los equipos de acuerdo a las normativas, en conjunto con la tramitación de los seguros correspondientes a los equipos dados de baja, según el procedimiento establecido previamente.

La Sociedad Concesionaria contará con un recinto (Data Center) de Servidores con servicios de Hosting. El Data Center para proveer el Servicio de Hosting y Operación de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica contará con lo necesario para ofrecer una alta disponibilidad en calificación TIER 2 (Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers), el que será de entero cargo, costo y responsabilidad de la SCMS conforme al alcance del presente documento.

El Servicio deberá disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos del Servicio, la que se encuentra descrita en el punto 7.12.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio, en el presente documento.

El seguimiento de desviaciones, problemas generales o fallas relacionadas con el equipamiento, servidor y softwares asociados, serán registrados en el SIC. Dicha ejecución podrá estar sujeta a un informe diagnóstico preliminar y consignación del respectivo plan de solución al problema presentado.

Se realizarán respaldos incrementales periódicos de toda la información contenida en los sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica asociada. Los respaldos no interferirán el uso de los sistemas para los usuarios. Las actualizaciones o mejoras deberán ser programadas y realizadas por la Sociedad Concesionaria, previa aprobación al Inspector Fiscal antes de efectuarse.

Los servicios de Red de voz y de datos, Correo, internet y enlaces de comunicaciones con otros Centros de salud, se excluyen a las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria y serán provistos por el Ministerio de Salud. Dicho lo anterior cualquier evaluación o falla producida por dichos servicios, serán responsabilidad, resolución y cargo, exclusivamente del Establecimiento de Salud. Ante situaciones de emergencia no programadas, la Sociedad Concesionaria deberá dar cumplimiento dentro de los tiempos máximos que se señalan en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Se coordinará con el Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, encargados del SIC, los Servicios de Explotación y Departamento TI del Establecimiento de Salud a través de la Inspección Fiscal, si así corresponde.

El registro de las actividades realizadas, deberá efectuarse dentro del plazo máximo de 24 horas después de realizada la actividad y deberá consignar, como mínimo, la siguiente información:

- ⇒ Detalle de las actividades llevadas a cabo.  
Tiempo empleado por los profesionales y/o técnicos, indicando claramente las horas de inicio y fin de la intervención.
- ⇒ Materiales, repuestos y accesorios utilizados, si corresponde.
- ⇒ Diagnóstico de la causa, indicando, en el caso de una falla previsible o no fortuita, las medidas que se recomiendan para evitar su repetición.
- ⇒ Confirmación explícita de que el equipo o sistema queda en condiciones correctas de funcionamiento y de seguridad.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Servicio y Centinelas, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.12.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

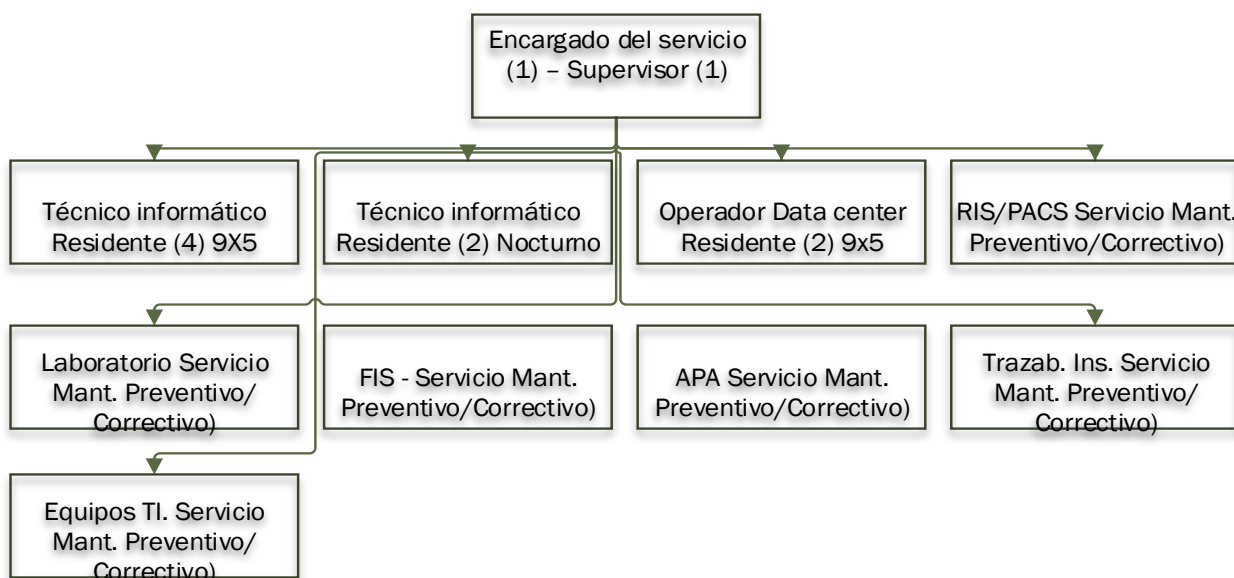
Personal encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio): Ingeniero Civil Informático o Industrial, 5 años de experiencia, 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal profesional que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una experiencia laboral mínima de 3 años en funciones relacionadas con redes, comunicaciones, bases de datos, servidores y seguridad.

El personal técnico deberá acreditar una experiencia laboral mínima de 1 año en las funciones relacionadas con soporte de equipamiento computacional.

#### 7.12.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este Servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio es un servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle de las funciones y responsabilidades del personal, se encontrará detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.12.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, página 291 del Anexo complementario, los antecedentes de escolaridad, formación técnico-profesional y programa de distribución del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.



#### 7.12.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de almuerzo serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.12.1.5. Adicionales al Servicio

En caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar actividades de mantenimiento, adquisición o reposición de un nuevo elemento que pasará a formar parte la familia "Apoyo TI", de acuerdo a lo establecido en el Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, que no estén consideradas en el Programas Anuales de dichos Servicios, el Inspector Fiscal solicitará la Sociedad Concesionaria que efectúe la actividad requerida con cargo al saldo del "Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico" del Año de Explotación correspondiente.

En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.

El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente

por el Inspector Fiscal.

El procedimiento para efectuar la actividad de mantenimiento, adquisición o reposición antes señalada y para determinar el valor de dicha actividad, será el indicado en la letra g) del punto C. del artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación.

En el caso de adquisiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que no correspondan a ítems incluidos en el Anexo I de las Bases de Licitación, y que hayan sido solicitadas por el Inspector Fiscal, el presupuesto presentado deberá incluir el costo anual de mantenimiento del nuevo elemento adquirido, durante la vida útil del mismo, en cuotas anuales iguales, cada una de las cuales no podrá exceder un máximo equivalente al 10% del precio de adquisición neto instalado, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de ejecutar el respectivo mantenimiento. Además, deberá incluir el costo de la prima del seguro, al cual se refiere el artículo 1.8.13 de las Bases de Licitación, para este nuevo elemento adquirido, en caso que corresponda. Junto con lo anterior se deberá entregar un informe al Inspector Fiscal que explique fundadamente el cálculo de dicho costo de mantenimiento y prima del seguro.

Para efectos de hacer frente a actividades no previstas en los Programas Anuales del Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y/o del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria deberá considerar, para el Establecimiento de Salud, un “Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico”, en caso que se considere la prestación de dichos Servicios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, que estará constituido por el monto en UF que se establece en el Anexo Complementario para cada Año de Explotación, cantidad que no incluye IVA, el cual se incrementará con los saldos del período anterior, y deberá ser administrado en UF por la Sociedad Concesionaria, según instrucciones del Inspector Fiscal. Para los efectos de utilización del “Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico”, el valor de la UF será calculado al valor correspondiente del día en que se haga efectivo el pago. Para mayor detalle se hará referencia a lo establecido en el punto 1.10.1.2 “Actividades no contempladas en los Programas anuales de los Servicios de Administración y mantenimiento de equipamiento médico y mobiliario clínico y de Adquisición y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico.” de las Bases de Licitación.

#### 7.12.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria buscará la integración y disponibilidad del servicio, asociado a las normativas chilenas, de manera de garantizar en todo momento, la correcta y completa operatividad e interoperabilidad del sistema bajo su administración. Así también garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los softwares asociados a su administración en forma coordinada con el SIC (Sistema Informático de Comunicación) y a su

vez, con el BIM (Building Information Modeling).

#### De los Softwares

La Sociedad Concesionaria debe contar mensualmente con el inventario actualizado del software en administración, el comprado a terceros y/o el recibido en comodato. Las licencias se almacenarán bajo los adecuados niveles de seguridad e incluidas en un sistema de administración, efectuando muestreos para garantizar la consistencia de la información allí almacenada.

Todas las aplicaciones disponibles de los softwares que la Sociedad Concesionaria tiene a cargo, serán sometidas a evaluación en términos de su funcionalidad.

Todas las aplicaciones tendrán una copia actualizada y su documentación técnica respectiva, en un sitio alternativo y seguro de custodia. (A definir alternativo con Minsal)

Los programadores de software no deberán conocer las claves utilizadas por los usuarios.

La Sociedad Concesionaria no hará cambios en los softwares sin las debidas autorizaciones por escrito y sin cumplir con los procedimientos establecidos.

Toda acción diagnóstica no detallada en el programa de actividades (acción adicional) deberá ser previamente autorizada por el Inspector Fiscal, con al menos 10 días de anticipación.

La documentación de todos los cambios hechos al software se preparará simultáneamente con el proceso de cambio. Se deberá considerar, además, que cuando un tercero efectúe ajuste al software, éste deberá firmar un acuerdo de no divulgación y utilización no autorizada del mismo.

Todos los derechos de propiedad intelectual y/o desarrollo de integraciones asociadas a sus exigencias, durante el tiempo que dure el periodo de explotación del presente contrato, son propiedad exclusiva de la Sociedad Concesionaria.

#### De los Datos

Toda información y datos de fichas y documentación de pacientes debe tener un proceso periódico de respaldo, tener asignado un período de retención determinado, la fecha de la última modificación y la fecha en que deja de ser sensible o se degrada.

Se debe determinar un período máximo de retención para el caso en que no se haya especificado este tiempo.

Los respaldos de información deben tener un proceso periódico de validación con el fin de garantizar que no ha sufrido ningún deterioro y que se podrá utilizar en el momento en que se necesite.



Los datos y programas a cargo de la Sociedad Concesionaria, deben ser modificados únicamente por personal autorizado de acuerdo con los procedimientos establecidos, al igual que el acceso a bancos de información debe restringirse únicamente a personal autorizado.

Toda información debe estar encriptada, ya sea que se encuentre en cualquier medio de almacenamiento, transporte o transmisión.

Todos los medios de almacenamiento utilizados en el proceso de construcción, asignación, distribución o encriptación se deben someter a un proceso de eliminación inmediatamente después de ser usados.

La eliminación de la información debe seguir procedimientos seguros y debidamente aprobados por el responsable de informática y de datos en la Sociedad Concesionaria, previa autorización de la Inspección Fiscal.

#### De los Usuarios

Los códigos de acceso que les sean otorgados a los funcionarios son responsabilidad exclusiva de cada uno de ellos y no deben ser divulgados a ninguna otra persona, a menos la Dirección del Establecimiento de Salud formalmente así lo disponga. Dicho lo anterior, la responsabilidad de uso indebido será responsabilidad exclusiva del usuario y/o de la Dirección del Establecimiento, que haya autorizado el uso masivo de códigos de información y/o claves.

Los usuarios no deben instalar software en sus computadores o en servidores sin las debidas autorizaciones y protocolos de aplicación.

Los usuarios no deben intentar sobrepasar los controles de los sistemas, examinar los computadores y redes del Establecimiento en busca de archivos de otros sin su autorización o introducir intencionalmente software diseñado para causar daño o impedir el normal funcionamiento de los sistemas.

La Sociedad Concesionaria deberá dar una capacitación adecuada a los usuarios, custodios y usuarios dueños de la información en cuanto a los requerimientos y responsabilidades sobre la seguridad de la información.

#### De los Hardwares

Los equipos computacionales administrados por la Sociedad Concesionaria, no podrán ser alterados ni mejorados (cambios de procesador, memoria o tarjetas) sin el consentimiento del Inspector Fiscal y sin la evaluación técnica y autorización del área responsable (SIIT SCMS).

Los funcionarios deben reportar a través del SIC sobre daños y pérdida del equipo que tengan a su uso. La intervención directa para reparar el equipo está expresamente prohibida.

La Sociedad Concesionaria debe proporcionar personal interno o externo para la solución del problema reportado, de acuerdo a los tiempos establecidos y considerando la disponibilidad

exigida a la misma.

Todos los equipos de la entidad deben estar relacionados en un inventario que incluya la información de sus características, configuración y ubicación.

Todo el hardware que adquiera el Establecimiento de Salud asociado a SIIT, debe conseguirse a través de canales de compra establecidos en el RSO.

Para todos los equipos en administración de la SCMS, se debe aplicar un procedimiento formal que garantice que sólo se realicen los cambios autorizados. Este procedimiento debe incluir la documentación del proceso con las respectivas propuestas revisadas, la aprobación de las áreas correspondientes y la manera como el cambio fue realizado.

Todos los productos de hardware deben ser registrados por la SCMS y contar con el respectivo contrato de mantenimiento, si es que procede.

Los equipos computacionales, sean estos PC, servidores, LAN, etc. No deben moverse o reubicarse sin a lo menos conocimiento del Gerente de Explotación de la SCMS y la autorización del Inspector Fiscal.

Las bibliotecas de documentos se deben ubicar en áreas restringidas en el Data Center con acceso únicamente a personas autorizadas.

Todas las conexiones con los sistemas y redes de la entidad deben ser dirigidas a través de dispositivos probados y contar con mecanismos de autenticación de usuario.

Los equipos de computación deben ser protegidos por mecanismos de control reconocidos y actualizados.

#### 7.12.2. Definiciones Operativas

**Mantenimiento Correctivo:** La Sociedad Concesionaria deberá prestar al Establecimiento de Salud el mantenimiento correctivo de los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, apoyado con tecnologías de monitoreo on-line y administración centralizada con el objeto de asegurar un adecuado funcionamiento de todos los sistemas y soporte a los mismos.

En el caso de los Sistemas de Información (aplicaciones), las actualizaciones o mejoras deberán ser programadas y realizadas por el Concesionario, previa aprobación al Inspector Fiscal antes de efectuarse.

La Sociedad Concesionaria deberá presentar en su Programa Anual las actualizaciones de versiones de software producto de mantenimientos correctivos, incluyendo las adecuaciones que resulten necesarias en los sistemas en operación, y la respectiva metodología de

implementación de las mismas.

El Mantenimiento Correctivo deberá efectuarse en horarios que provoquen el menor impacto sobre el funcionamiento de los servicios asistenciales, con la autorización previa del Inspector Fiscal. Una vez realizada cada actividad de mantenimiento, el Concesionario deberá reportarlo en el SIC.

**Disponibilidad:** La información debe ser accesible en todo momento cuando sea requerida por los usuarios SIC autorizados.

- Disponibilidad o “up-time”: se define como la probabilidad de que un elemento conformante del servicio se encuentre apto para operar en el momento que sea requerido, representando una medición objetiva de la continuidad del servicio prestado.
- Disponibilidad Programada: Se entenderá como el número de horas que el elemento evaluado debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante la jornada de utilización del elemento o sistema de acuerdo a lo indicado en el Anexo I b) para la familia Apoyo TI. Para estos efectos se supondrá una disponibilidad programada de 24 horas todos los días del año.
- Disponibilidad Real: Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal), en las cuales el elemento evaluado estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el mes de medición, dentro del periodo de disponibilidad programada.

**Funcionalidades Críticas:** Funcionalidades del Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica que entregan información imprescindible o crítica para el otorgamiento de una prestación clínica, y/o que entregan información a otras funcionalidades críticas del sistema de información. La disponibilidad mínima exigida para las funcionalidades críticas del sistema: es de 99,80% no acumulativo, medido en base mensual, no pudiendo superar 1,5 horas mensual de indisponibilidad debido a caídas de sistemas o mal desempeño de la infraestructura tecnológica.

**Funcionalidades No Críticas:** Funcionalidades del Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica que su no disponibilidad o mal desempeño no pone en riesgo otorgar prestaciones en forma segura a los pacientes. Las funcionalidades no críticas procesan información administrativa operacional con posibilidades de procesamiento manual y/o diferido sin afectar la integridad de los datos del Establecimiento de Salud. La disponibilidad mínima exigida para las funcionalidades no críticas del sistema: es de 99,5% no acumulativo, medido en base mensual, no pudiendo superar 4 horas mensuales de indisponibilidad debido a caídas de sistemas o mal desempeño de la infraestructura tecnológica.

**Integridad:** Protección de los sistemas de información o procesos ante cambios intencionales o accidentales, que no sean autorizados por el Inspector Fiscal.

**Confidencialidad:** Asegura que sólo acceden a la información los usuarios SIC autorizados y

conforme a los respectivos privilegios.

**Soporte Remoto:** medios para proporcionar mantenimiento remoto vía Internet, utilizando VPN con IP pública de su propiedad, la que deberá ser informada al Inspector Fiscal, otorgando los privilegios de acceso a los usuarios SIC que correspondan. Soporte telefónico o remoto (vía VPN) debe estar disponible para manejo de la incidencia de todos los niveles establecido en el numeral 2.3 “Servicios de Data Center” de las Bases de Licitación, en modalidad de lunes a domingo las 24 horas del día.

**Servidores y Licenciamiento:** La arquitectura de servidores y licenciamientos provista por la Sociedad Concesionaria deberá cumplir con una configuración de alta disponibilidad conforme a lo dispuesto en el numeral 2.4.3 del anexo complementario de las Bases de Licitación, como también de tolerancia a fallas. Los componentes de esta arquitectura deberán resolver, a lo menos, los siguientes aspectos:

- ⇒ Infraestructura de Server
- ⇒ Infraestructura de Storage
- ⇒ Infraestructura de Respaldo
- ⇒ Servicio de Virtualización
- ⇒ Servicios de Seguridad.
- ⇒ Servicios de Disponibilidad, tales como:
  - Implementación de Back up Exec
  - Configuración inicial de Back up Exec
  - Instalación de Agentes en los servidores correspondientes.
  - Agente VMWare.
  - Agente SQL.
  - Configuración de políticas de respaldo: Diarias, Semanales, Mensuales.
  - Configuración de respaldo unidad de cinta.
  - Recuperación de información respaldada.
  - Recuperación granular e incremental de información.
  - Plan de contingencia.
  - Documentación de procesos de implementación, de procesos de configuración, y de Plan de contingencia.
  - Instalación, configuración, creación de políticas de respaldo, manejo de recuperación.

**Servicio de monitoreo:** se refiere al monitoreo de las métricas y sus respectivos umbrales de funcionamiento para los servidores incluidos en la familia Apoyo TI del Anexo I b), las que se recopilarán a través de la instalación de un software (agente) en cada servidor creando alertas cuando se superen dichos umbrales. Estas métricas son monitoreadas en tiempo real, 24x7, con ellas se puede determinar las condiciones de cada servidor y cuando fuese necesario tomar las acciones correctivas.

## Definiciones Técnicas

**Repuesto:** todo elemento o componente que forma parte de un equipo.

**Accesorio:** todo elemento o aparato que complemente o se conecte al equipo principal y que cumpla una función específica.

**Insumos:** entendiéndose por ellos los elementos (en su mayoría desechables y de uso único) que no son parte de un equipo, pero que en su conjunto cumplen una función determinada. La Sociedad Concesionaria se encuentra excluida de esta obligación.

**Materiales:** los productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento.

### 7.12.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

### 7.12.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

### 7.12.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

### 7.12.2.4. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención se ejecutarán de acuerdo a las pautas y requerimientos definidos en las Bases de Licitación y se encuentran detallados en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.12.2.5. Insumos

Entendiéndose por “insumos” a los elementos no reutilizables (en su mayoría desechables, o sea, que dicho elemento está destinado a ser usado una sola vez) y que no son parte estructural de un equipo, sino que permiten su utilización, y que en su conjunto cumplen una función determinada. Se consigna que la Sociedad Concesionaria se encuentra excluida de esta obligación en el Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica.

Dicho lo anterior, en este punto se hará referencia a “materiales” y a “accesorios”. La Sociedad Concesionaria establecerá convenios con los proveedores que aseguren disponibilidad de los



materiales que serán usados para el servicio tales como:

- Aerosoles de limpieza
- Paños de limpieza

#### 7.12.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El objetivo es cumplir con los estándares de administración ambiental, administrar de forma eficaz los procesos de vida útil de equipos y maximizar el reciclaje de los desechos electrónicos, de los equipos dados de baja.

El Servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad que determine la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

Este Plan busca mejorar la administración de los desechos electrónicos del Establecimiento, a través de asegurar que esos productos sean reciclados o desechados con responsabilidad y en cumplimiento con la ley.

#### 7.12.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria deberá proveer los repuestos, upgrades de los software y servicios profesionales, necesarios para garantizar los niveles de disponibilidad dispuestos. Se incluye la provisión e instalación de discos duros de almacenamiento necesarios para incrementar la capacidad de almacenamiento durante la concesión, teniendo como condición que, al momento de finalizar cada Año de Explotación, la capacidad remanente efectiva de almacenamiento no puede ser inferior a las necesidades de espacio para almacenar el equivalente a un año de producción de exámenes del Establecimiento de Salud. Asimismo, el Concesionario debe proveer el mantenimiento de los elementos de hardware que fueren necesarios, a pesar del incremento del volumen de los archivos y el consumo de recursos de almacenamiento. Se incluye además la actualización del software antivirus de acuerdo a lo definido en las Especificaciones Técnicas de Adquisición de los Sistemas.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

### 7.12.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.6. del presente documento.

#### 7.12.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ El Proyecto Definitivo.
- ⇒ Programa Anual del Servicio de Mantenimiento y Operación de la infraestructura, especialidad de cableado estructurado y corrientes débiles.
- ⇒ El Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ El Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ La Normativa chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Ley 17.374, fija nuevo texto refundido, coordinado y actualizado del DFL. N° 313 de 1960, que aprobara la Ley Orgánica Dirección Estadística y Censos y crea el Instituto Nacional de Estadísticas.
  - Ley 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.
  - Ley 19.799, Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma.
  - D.S. N° 161 de 1982 del MINSAL, Aprueba Reglamento de Hospitales y Clínicas.
  - D.S. N° 466 de 1984 del MINSAL, Aprueba Reglamento de Farmacias, Droguerías, Almacenes Farmacéuticos, Botiquines y Depósitos Autorizados.
  - D.S. N° 77 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba Norma Técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre Órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.
  - D.S. N° 81 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado Sobre Interoperabilidad de los Documentos Electrónicos.
  - D.S. N° 158 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Modifica D.S. N° 81, de 2004, que aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado Sobre Interoperabilidad de Documentos Electrónicos.
  - D.S. N° 83 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.
  - D.S. N° 93 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba Norma Técnica para la Adopción de Medidas Destinadas a Minimizar los Efectos

Perjudiciales de los Mensajes Electrónicos Masivos No Solicitados Recibidos en las Casillas Electrónicas de los Órganos de la Administración del Estado y de sus Funcionarios.

- D.S. Nº 100 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Aprueba Norma Técnica para el Desarrollo de Sitios Web de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial Nº5 de 2001 “Desarrollo del Gobierno electrónico” (define el concepto de Gobierno Electrónico).
- Instructivo Presidencial Nº6 de 2004 “Imparte instrucciones sobre la implementación de la Firma Electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la Administración Central del Estado”.
- Instructivo Presidencial Nº8 de 2006 “Sobre Transparencia Activa y Publicidad de la información de la Administración Central del Estado”.
- Normas NCh-ISO 27001.Of2009 “Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos” y NCh-ISO 27002.Of2009 “Tecnología de la información - Códigos de prácticas para la gestión de la seguridad de la información”.
- Estrategia Digital de Salud Pública en Chile.
- Normas Técnicas del Instituto de Salud Pública y el Ministerio de Salud.
- Reglamentación de la Dirección del Hospital Félix Bulnes (cuando exista).

#### 7.12.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a la frecuencia, tiempos y especificaciones asociadas a su realización.

Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.12.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el encargado del Servicio y quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello coordinara en forma tangible todas las actividades programas y aquellas no programadas que surjan a partir de las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

Organizará al personal y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a los procedimientos y frecuencia según corresponda. Además, monitoreará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo instalación de equipos en áreas determinadas.

Las comunicaciones con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de salud, seguirán los conductos establecidos para ello, detallados en el punto 6.2.4.2. del presente documento.

El personal técnico de ejecución en caso de ser consultados por personal del establecimiento, derivará la consulta a su superior quien activará el canal de comunicación establecido en las bases de licitación y el presente documento.

#### 7.12.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad.

Durante la prestación del Servicio, las fallas asociadas a su responsabilidad, podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios de Explotación, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de mantenimiento de forma urgente. El Servicio se pondrá en marcha por un equipo de operativos, que acudirán para la primera respuesta a la atención y determinar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

Los servicios de Red de voz y de datos, Correo, internet y enlaces de comunicaciones con otros Centros de salud, se excluyen a las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria y serán provistos por el Ministerio de Salud. Dicho lo anterior cualquier evaluación o falla producida por dichos servicios, serán responsabilidad, resolución y cargo, exclusivamente del Establecimiento de Salud.

#### 7.12.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La Sociedad Concesionaria deberá actualizar la Infraestructura Tecnológica en forma periódica, de acuerdo a lo señalado en los numerales 2.7.1, 2.7.2, 2.7.3 y 2.7.4, Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica (página 286) de Anexo Complementario B de las Bases de Licitación, sin perjuicio de lo dispuesto en el Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, en el cual se establecen las condiciones de reposición que también se ajustan a este Servicio (para la familia de apoyo TI).

La actualización de la Infraestructura Tecnológica corresponderá al equivalente tecnológico más actualizado disponible en el mercado al momento de la actualización.

##### 7.12.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La compra de materiales, accesorios, repuestos, actualizaciones de softwares, se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria y su empresa Subcontrata. Esta considera para la compra de repuestos, accesorios y materiales, la cotización de productos al menos a dos proveedores, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

Los recambios y materiales utilizados por los técnicos del Servicio serán adquiridos por Encargado del Servicio, utilizando directamente sus propios almacenes, fabricantes o distribuidores.

El aprovisionamiento de los almacenes se definirá en función del número de equipos, la frecuencia del mantenimiento preventivo y de la estimación de incidencias de averías, evaluadas todas por cada tipo de equipo.

La petición de materiales se realiza a través del software de trabajo interno, lo que permite realizar consultas y seguimiento de pedidos en tiempo real. El portal permite al usuario consultar fácilmente toda la información relativa a las piezas de recambio a nivel nacional e

internacional facilitando la elección de recambio más apropiado para cada tipo de equipo.

Una vez el Encargado del Servicio o quien designe, cargue los datos necesarios para la compra de un repuesto, la asistencia de servicio técnico, la petición de presupuesto, etc., el encargado de compras se encargará de todo el proceso, desde la coordinación con el proveedor hasta la entrega del material o la asistencia de la empresa solicitada.

#### 7.12.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.12.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Las actividades que están sujetas a un registro de su realización, eventualmente tendrán un cierre conforme o no conforme, el que será validado por el Jefe de servicio o quien el designe para el caso de actividades programadas, y el usuario SIC solicitante en el caso de las actividades no programadas.

#### **Actividades programadas**

##### Mantenimiento Preventivo

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el mismo. Estas podrán ser asociadas a mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo en todas aquellas situaciones que luego de su detección, requieran de un plan de acción programado.

Las órdenes de Trabajo, que podrán ser emitidas con 24 horas o más horas de anticipación para el mantenimiento preventivo, visada por el Encargado del Servicio. Estas actividades se basarán en la programación mensual, detallada en el Programa anual que se encuentra aprobado por la Inspección Fiscal.

Paralelamente, un mail de aviso, figurará tanto para Inspección Fiscal, como para el Jefe del Departamento TI del Establecimiento de Salud, recordando las actividades programadas de mantenimiento correspondiente a los equipos, la que corresponde realizar de acuerdo a la programación, indicando la hora y fecha.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, las SCMS, se acercará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

#### Actualizaciones periódicas

La Sociedad Concesionaria deberá solicitar al Inspector Fiscal la aprobación de los sistemas y su correcto funcionamiento, frente a cada actualización que realice a la Infraestructura Tecnológica.

Una vez realizada la solicitud por parte de la Sociedad Concesionaria, el Inspector Fiscal tendrá un plazo máximo de 30 días para realizar observaciones o requerir modificaciones, a fin de que cumpla cabalmente con lo establecido en las Bases de Licitación. Durante este período el Inspector Fiscal podrá requerir la realización de pruebas de funcionamiento como, por ejemplo, comprobar la correcta interoperabilidad de los sistemas administrados por el Servicio (tanto los de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, como los correspondientes al Establecimiento de Salud), entre otros.

En caso de existir observaciones el Inspector Fiscal determinará los plazos que dispondrá la Sociedad Concesionaria para subsanar estas observaciones, no pudiendo este plazo exceder de 15 días.

### **Actividades no programadas**

#### Mantenimiento Correctivo

Las órdenes de trabajo no programadas podrán corresponder a una solicitud de usuario SIC, las que podrán cursar con cualquiera de los siguientes procesos, de acuerdo al tipo de incidencia:

#### Atención o soporte remoto

Existirá personal de punto fijo las 24 horas que recepcionará las solicitudes en el SIC y dará aviso a los especialistas, los cuales deberán dar respuesta. Dispondrá los medios para proporcionar mantenimiento remoto vía Internet o telefónico, para ello, el usuario SIC deberá contar con los privilegios de acceso que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, la atención remota, finalmente podrá caer en una atención presencial, si luego de la misma, es requerida una atención presencial.

#### Acción presencial

El personal SIIT asistirá al servicio clínico o administrativo solicitante, para identificar el problema y dar solución según proceda.

Una vez realizada la evaluación preliminar, el especialista dará aviso a la oficina central para que se curse a la brevedad, la información al Inspector Fiscal, en cuanto a un informe de diagnóstico preliminar, debiendo consignar el respectivo plan de solución al problema presentado, considerando los tiempos de respuesta estimados para la reparación del equipo en falla. El diagnóstico preliminar de la situación, podrá tener los siguientes escenarios:

- Identificación real de la falla del equipo: para aquello el operario bajo supervisión de

su jefatura emitirá el reporte indicando tiempo de acción, tipo de falla y plan de acción estimado el que podrá requerir de coordinaciones en caso de reemplazo de equipos u otras situaciones específicas.

- Identificación de falencias asociadas al uso del equipo: las que signifiquen que el equipo no está en falla, sino se ha interactuado inadecuadamente con el mismo al momento accionar su funcionamiento. Para aquello el operario del Servicio SIT, bajo supervisión de su jefatura, emitirá un reporte en el SIC indicando la situación. Dicho reporte se clasificará de acuerdo a lo establecido en el Sistema Informático y bajo evaluación del Inspector Fiscal, la SCMS solicitará sea descontado de la disponibilidad real del equipo en cuestión de manera de no ser acumulable.
- Identificación de falta de insumos en el equipo: la reposición de insumos no es responsabilidad de la SCMS, por tanto, en dichas situaciones el operario SIT, bajo supervisión de su jefatura, emitirá un reporte en el SIC indicando la situación. Dicho reporte se clasificará de acuerdo a lo establecido en el Sistema Informático y bajo evaluación del Inspector Fiscal, la SCMS solicitará sea descontado de la disponibilidad real del equipo en cuestión de manera de no ser acumulable.

El registro de todas las actividades referentes al proceso, se realizarán dentro de las próximas 24 horas y continuarán hasta resuelta la situación. Se informará lo siguiente:

- ⇒ Detalle de las actividades llevadas a cabo.
- ⇒ Tiempo empleado por los profesionales y/o técnicos, indicando claramente las horas de inicio y fin de la intervención de cada uno de ellos.
- ⇒ Materiales, repuestos y accesorios utilizados, si corresponde.
- ⇒ Diagnóstico de la causa, indicando, en el caso de una falla previsible o no fortuita, las medidas que se recomiendan para evitar su repetición.
- ⇒ Confirmación explícita de que el equipo o mobiliario queda en condiciones correctas de funcionamiento y de seguridad.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, se acercará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

Las actividades no programadas también podrán ser detectadas por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.12.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

En el ámbito de la seguridad, la Sociedad Concesionaria:

- ⇒ Prestará y dará continuidad operativa a toda la infraestructura de Hardware y Software de servidores, actividad necesaria para el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica.
- ⇒ Prestará al Establecimiento de Salud, un sistema integral de protección informática



que cumpla con la normativa chilena, el cual considere todos los elementos necesarios para proteger a los sistemas informáticos e infraestructura tecnológica, a ataques del exterior y/o del interior, ya sean éstos provenientes de virus, intrusos, accesos no autorizados a la red.

La Sociedad Concesionaria deberá abordar la seguridad de la información, al menos, en las siguientes dimensiones:

- ⇒ Disponibilidad: La información debe ser accesible en todo momento cuando sea requerida por los usuarios SIC autorizados.
- ⇒ Integridad: Protección de los sistemas de información o procesos ante cambios intencionales o accidentales, que no sean autorizados por el Inspector Fiscal.
- ⇒ Confidencialidad: Asegura que sólo acceden a la información los usuarios SIC autorizados y conforme a los respectivos privilegios.

La Sociedad Concesionaria deberá guardar confidencialidad de toda la información que se registre, procese o almacene en los sistemas informáticos a los cuales tenga acceso, sean éstos de carácter reservado o no, y no podrá hacer uso de ellos para fines no autorizados por el Inspector Fiscal, no pudiendo bajo circunstancia alguna revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar y/o destruir, todo o en parte, de dicha información.

En materia de seguridad laboral, se incorporarán una cultura preventiva. La metodología incorpora conceptos en prevención de riesgos y atención de enfermedades laborales, las que se complementarán a través del fortalecimiento del Comité Paritario y el Plan de capacitación orientado al liderazgo preventivo y seguridad a todo el personal.

#### 7.12.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.12.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Actividades en Terreno

Actividad que se puede realizar en todas las dependencias del Establecimiento de salud, las actividades de limpieza asociables al equipo, serán realizadas de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento de mantención según proceda.

La limpieza y aseo de los lugares de trabajo, se realizarán a través de una solicitud interna del Servicio de Mantenimiento al Servicio de Aseo y Limpieza para aplicar el tipo de (tipo I, II o III) según corresponda, al final de la entrega del servicio.

#### Central SIIT

El aseo de las oficinas del Servicio en el piso 4, se ajustarán a lo establecido en las tablas de frecuencia, criticidad y tipo de aseo establecidas en las Bases de Licitación, las que consideran como zona no crítica.

#### Data Center

Las actividades de limpieza asociables a los Servidores, serán realizadas de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento de mantención según proceda.

La limpieza y aseo de los recintos, se realizarán de acuerdo a la programación establecida por el Servicio de Aseo y Limpieza y/o a través de una solicitud interna del Servicio de Mantenimiento al Servicio de Aseo y Limpieza para aplicar el tipo de (tipo I, II o III) según corresponda, al final de la entrega del servicio cuando este sea una actividad no programada.

#### 7.12.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) La Sociedad Concesionaria deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Instituto de Salud Pública y el Ministerio de Salud, así como la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección del Establecimiento de Salud.
- b) Identificar y manejar los criterios de instalación aplicados en cada equipo, incluyendo los manuales de uso y mantenimiento entregados por los proveedores.
- c) Contar con la oportuna y correcta intervención por parte del Establecimiento de Salud en los sistemas de Teleradiología, HIS/ERP y Sistemas de Información de Redes Asistenciales (SIDRA), para la correcta integración con RIS/PACS y LIS, según corresponda.
- d) Contar con la migración oportuna y correcta de los datos.
- e) Contar con las actualizaciones iniciales. Preparar las imágenes o discos maestros a fin de poder instalar y "precargar" en los equipos el sistema operativo, aplicaciones y carga/traspaso de datos que corresponda, y en el momento de la habilitación en el puesto del usuario final, realizar las parametrizaciones y configuraciones requeridas, entre otras las relacionadas a su conexión a la red de datos del Establecimiento de Salud.
- f) Contar con los servicios de Red de Voz y Datos, Correo, Internet y Enlaces de comunicaciones provistos por el Ministerio de Salud, los que deberán encontrarse 100% operativos en todo momento.
- g) Contar con una plataforma central de acuerdo al alcance exigido en las Bases de Licitación y descrito en las definiciones operativas en el punto "Servidores y licenciamiento".

- h) Eliminar oportunamente y con la autorización escrita de parte del Inspector Fiscal, la información física y lógica del equipo reemplazado antes de su retiro del Establecimiento de Salud.
- i) Las actividades programadas deberán realizarse de acuerdo al programa establecido.
- j) Contar con la aprobación escrita del Inspector Fiscal, de los sistemas y su correcto funcionamiento, frente a cada actualización que realice a la Infraestructura Tecnológica.
- k) El Encargado del Servicio deberá velar por la oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud.
- l) El Supervisor encargado recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
- m) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas y no programadas.
- n) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.
- o) Disponer de la documentación formal que valida la baja de los equipos según corresponda.

#### Del personal

- a) El personal asignado en las diferentes áreas, deberá siempre estar capacitado para su función.
- b) Guardar confidencialidad de toda la información que se registre, procese o almacene en los sistemas informáticos a los cuales tenga acceso.
- c) El personal deberá contar siempre con los elementos de protección personal necesarios para realizar las actividades y deberá identificar correctamente las medidas de precaución estándar asociables a los recintos clínicos según corresponda.
- d) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
- e) El personal deberá siempre andar bien presentado y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.

#### 7.12.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.12.1.4.2 y descrito en el Plan Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.12.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.12.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Actividades en Terreno

Los trabajos serán realizados en el lugar donde se encuentre instalado el equipo. En el caso que no se pueda garantizar un trabajo seguro y/o por requerimientos técnicos, los equipos podrán ser trasladados a los talleres ubicados en la planta 4 del edificio o en los talleres de mantención de los proveedores en convenio. La salida de los equipos, cumplirá los estándares detallados en el punto 6.5. Control de Ingresos y Egresos.

##### Central SIIT

El Servicio tendrá su base de trabajo en cuarto piso del Establecimiento de salud. En dicho recinto deberán ser realizadas todas las actividades de coordinación de actividades programadas y no programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual.

##### Sala de Servidores o Data Center.

El Servicio tendrá sus servidores ubicados en la “sala de servidores” ubicadas en el cuarto piso del Establecimiento de Salud.

#### 7.12.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.12.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Cumplimiento de la disponibilidad exigida.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Fluidez de las comunicaciones.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Realización de trabajo seguro.
- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.

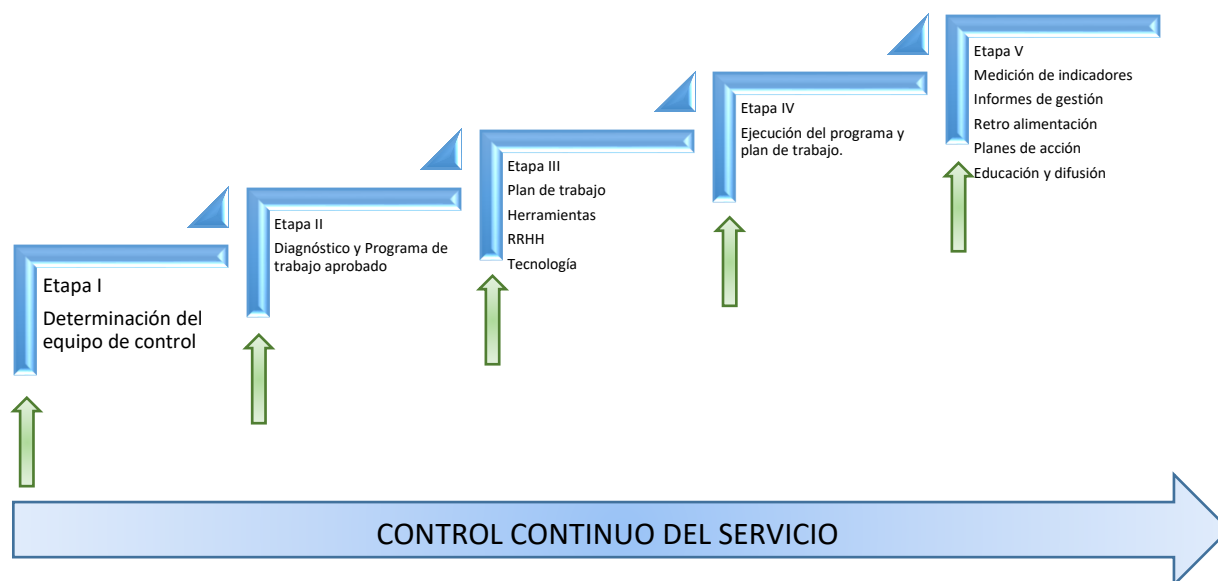
De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:





#### 7.12.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el Sistema de Mejoramiento Continuo en Servicio. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.

⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

Especificaciones:

- El Servicio SIIT deberá cumplir con los tiempos de disponibilidad establecidos en las Bases de Licitación junto al anexo I B) por cada ítem de la familia “TI” y “Apoyo TI”.
- El Servicio SIIT deberá registrar, monitorear y resolver todas las solicitudes presentadas por los usuarios del SIC.

El control de la Calidad del Servicio se realizará mediante la explotación automatizada de los datos obtenidos del programa de gestión de mantenimiento. A tal efecto, para cada intervención, el programa informatizado registrará los siguientes datos, que servirán de base para la gestión estadística y automatizada de los parámetros de control:

- Identificación del equipo.
- Fecha y hora de registro del aviso.
- Fecha y hora de inicio de la intervención para valorar la Situación.
- Fecha y hora de finalización de la reparación.
- Grado de criticidad de la avería (según los parámetros que se indican más adelante).
- Indicación de si el equipo está parado o no como consecuencia de la avería.
- Empresa responsable del mantenimiento del equipo, de forma que se puedan distinguir las intervenciones de primer nivel del resto.

La SC se compromete a disponer de los datos introducidos en el sistema informatizado el primer día laborable del mes siguiente al mes en que se requiere la información, una vez pasado el periodo inicial de carga de datos.

A partir de dichos datos, el segundo día laborable de mes estarán disponibles los parámetros de Calidad para el informe mensual.

Los procesos que integra la Gestión de la Calidad del Servicio son los siguientes:

Definición de parámetros. Se definen unos parámetros de control de la Calidad del Servicio prestado y unos parámetros generales de dicho Servicio.

Definición de objetivos. A continuación, se definen los objetivos de cada uno de dichos parámetros. Estos objetivos son objetivos numéricos y definidos por escrito (en ocasiones, son necesarias fórmulas matemáticas).

Seguimiento periódico de parámetros de control. Cada mes el Servicio elabora los datos necesarios para obtener el resultado de cada uno de los parámetros de calidad definidos, plasmando los resultados en un cuadrante de seguimiento de parámetros de calidad y gestión del servicio. Mensualmente, se presenta a la Dirección Técnica del Hospital Santiago Occidente el cuadrante de seguimiento de parámetros de calidad y gestión del servicio.

#### 7.12.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- Un equipo de técnicos, quienes estarán permanentemente capacitados.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.
- Dar cumplimiento a todas las acciones establecidas para asegurar la disponibilidad (o up-time) exigida.
- Implementación de hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

Para asegurar el correcto funcionamiento definido, es necesario realizar ensayos periódicos para el éxito en la respuesta y recuperación ante fallos.

Las pruebas o simulacros planificados deben asegurar que se contemplan los diferentes escenarios que pueden producirse:

- Pruebas técnicas de recuperación parcial.
- Pruebas del cumplimiento de los compromisos de servicio de los proveedores (por ejemplo: Internet, proveedor de equipos, etc.).
- Pruebas de recuperación global en ubicación alternativa (recursos, procesos y personal).

La revisión del Plan también se realizará ante Situaciones extraordinarias como pueden ser:

- Cambios importantes en los procesos y activos de la empresa.
- Cambios organizacionales y/o estructurales internos que afecten a las responsabilidades y roles identificados.

Para el mejoramiento continuo del SIC, se deben revisar las incidencias en búsqueda de nuevas categorías u opciones que se ajusten a la realidad del Hospital, de esta forma se puede monitorear las incidencias en búsqueda de anomalías para su prevención oportuna.

La disponibilidad del servicio es un elemento importante en el control de calidad, y por eso se debe hacer una revisión periódica de los elementos del sistema y llevar a cabo las siguientes actividades:

- Análisis de tiempos de incidencias y afectación a la disponibilidad.
- Garantizar los niveles de servicio de disponibilidad y asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en las bases de licitación.



- Revisar las actividades proactivas junto al proceso de Gestión de la Capacidad realizando el análisis del riesgo.
- Analizar y determinar los impactos en caso de fallos. Estudiar y analizar casos en los que en el servicio ha entrado en funcionamiento la redundancia.
- Revisar la monitorización.

#### 7.12.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, para este Servicio de acuerdo a las exigencias de la norma NCh-ISO 27001. Of2009 y además en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009, dentro de los plazos establecidos.

#### 7.12.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Disponibilidad real y zonificación de acuerdo al Anexo H de las Bases de Licitación.

Para efectos de medir el nivel de disponibilidad real mensual, de cada elemento del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, se utilizará la siguiente fórmula calculada con un decimal:

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\text{Disponibilidad Real}}{\text{Disponibilidad Programada}} \%$$

Donde:

Disponibilidad Real: Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal), en las cuales el elemento evaluado estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el mes de medición, dentro del periodo de disponibilidad programada.

Disponibilidad Programada: Se entenderá como el número de horas que el elemento evaluado debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante la jornada de utilización del elemento o sistema. Para estos efectos se supondrá una disponibilidad programada de 24 horas todos los días del año.

2. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

## 7.13. Traslado

### 7.13.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende el traslado de pacientes, funcionarios, elementos relacionados con los pacientes, documentos y bienes del Establecimiento, con máximos semestrales por tipo de servicio, estipulado en las Bases de Licitación de la Concesión y en el presente documento. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento condiciones de calidad establecidas.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.13.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del servicio de Traslado es el transporte de pacientes, funcionarios y bienes, desde o hacia un recinto del área de concesión y hacia o desde otros destinos dentro de la Región Metropolitana, así como el traslado de bienes entre los distintos recintos, de manera confiable y oportuna, conforme a los requerimientos de las Bases de licitación, sus anexos y de la normativa vigente al respecto.

#### 7.13.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Traslado, constituye uno de los Servicios Especiales Obligatorios exigidos en las Bases de Licitación y será el responsable de efectuar un número específico semestral de traslados del siguiente tipo:

- ⇒ Traslado Sanitario individual en ambulancia no asistencial.
- ⇒ Traslado Sanitario colectivo.
- ⇒ Traslado de elementos relacionados a los pacientes.
- ⇒ Traslado de funcionarios
- ⇒ Traslados Administrativos

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.13.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna, monitoreadas por la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria se asegurará de entregar un servicio oportuno y en condiciones técnicas exigidas en las Bases de licitación y la normativa chilena, garantizando la seguridad de las personas y de los bienes transportados.

El Servicio, no contemplará acciones asistenciales del tipo clínico para el paciente, así como tampoco aquellas destinadas a otorgar cuidado específico a éste, las cuales corresponden exclusivamente a los funcionarios del Establecimiento de Salud.

Para dar cumplimiento a las exigencias de las Bases de licitación, en específico, en el Anexo Complementario, pagina 292 “En el referido RSO, el Concesionario deberá presentar un manual de procedimientos administrativos y técnicos, incluyendo las condiciones técnicas del traslado, las medidas de seguridad para el paciente, entre otros.”, la Sociedad Concesionaria ha previsto detallar dicha información en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Para los tipos de Traslado Sanitario Individual, Sanitario Colectivo y Traslado de Funcionarios, la responsabilidad de la Sociedad Concesionaria abarca el traslado desde el lugar de recogida hasta su punto de destino, tanto al interior, como exterior del Establecimiento de Salud.

El Servicio de Traslado se encuentra asociado a topes semestrales que determinan el número total de eventos o traslados que prestará la Sociedad Concesionaria. Los máximos semestrales, son los siguientes:

Tipo de Traslado	Número de traslados semestrales
Traslado Sanitario Individual en ambulancia no asistencial	4.700
Traslado Sanitario Colectivo	8.700
Traslado de elementos relacionados a los pacientes	4.900
Traslado de funcionarios	180
Traslados Administrativos	1.500

Sin embargo, en cumplimiento de lo indicado en las Bases de licitación pág. 292, en el capítulo “1. Cobertura y Suficiencia, la Sociedad Concesionaria debe prestar el servicio en forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, garantizando la oportuna disponibilidad del servicio de Traslado conforme a los requerimientos establecidos en el presente anexo, en cumplimiento con las cantidades máximas semestrales de traslado establecidas en el párrafo anterior.

Una vez cumplido, por separado, el máximo de traslados estipulados en las BALI para cada

categoría de traslados, la Concesionaria dará por cumplido estos servicios para todos los efectos que estipulen estas bases.

No obstante lo anterior, para poder dar cumplimiento con la continuidad exigida en Cobertura y Suficiencia, en caso que, por sobredemanda, algunos o todos los servicios cumplieran estos máximos antes de enterar el semestre en curso, el Hospital Félix Bulnes podrá solicitar los traslados, con pago adicional, que sean necesarios para llegar, con operación continua al término del semestre, bajo los mismo términos expresado en las BALI para estas categorías de este servicio, con todas las obligaciones, niveles de servicio, tiempos, multas y centinelas, en la cual deberá participar la Sociedad Operadora.

El Servicio deberá registrar el cumplimiento de las actividades exigidas, en el Sistema Informático de Comunicación, los que podrán ser validados por el usuario SIC autorizado, del Establecimiento de Salud.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.13.1.3. Resumen Operativo

El servicio funcionará todos los días del año, de forma continua y sin interrupción. Para ello, se pondrá a disposición en el Sistema Informático de Comunicación, el que deberá estar integrado con el Sistema Informático Hospitalario (HIS), de forma tal todo usuario autorizado para la función, pueda realizar solicitudes asociadas al Servicio en las condiciones y plazos establecidos.

Para el caso de Traslado Sanitario individual en ambulancia no asistencial, el traslado corresponde al traslado de pacientes que por presentar imposibilidad física o por causas médicamente justificadas no puedan hacer uso de otros medios de transporte, siendo preciso su traslado en camilla, en ambulancias básicas que no tendrán que estar específicamente acondicionadas ni dotadas para la asistencia médica en ruta, a excepción de los mínimos que se establecen en el DS N° 218 de 1997 del MINSAL.

Algunos pacientes que por su edad o condición física lo requiera, podrán ser trasladado conjuntamente con su acompañante, a requerimiento de un usuario SIC autorizado al efecto.

El traslado antes mencionado, tendrán su zona de embarque ubicada en la planta 1 del edificio, por el pasillo técnico hacia la entrega del ala sur poniente (embarque diálisis).

El traslado de elementos relacionados con el paciente, que corresponde a requerimientos de traslado tales como, muestras de laboratorio, fichas clínicas, medicamentos e insumos, equipos médicos, exámenes o documentos se pueden generar en diferentes recintos del Establecimiento de Salud y tener variados destinos dentro del mismo.

Se dispondrá de personal estafeta que realizará las actividades de retiro, traslado y entrega en el destino final de los elementos solicitados de trasladar a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC). La recepción de los elementos por parte del funcionario, deberá incluir el cierre de la acción, la que será registrada en el SIC.

Los traslados administrativos que comprenden el transporte de elementos tales como, documentos, equipos y muebles, serán efectuados por la Sociedad Concesionaria dentro y fuera del Establecimiento de Salud, considerando elementos de embalaje de ser necesario.

El Traslado de funcionarios que incluye el traslado de funcionarios con actividades Asistenciales y no asistenciales, estas últimas serán coordinadas por la Unidad de Gestión de Pacientes del Establecimiento, la que determina el requerimiento y posterior informe a IF para posterior análisis de procedencia. Estas actividades se realizarán fuera del Establecimiento de Salud dentro de la Región Metropolitana y viceversa.

Tendrá la zona de embarque ubicada en la planta -2 del Establecimiento, por el lado de los ascensores de técnicos de los ejes 16 y 22.

Los traslados serán realizados por el personal descrito en el punto 7.13.1.4. Estructura Organizacional para la prestación del Servicio, en vehículos acondicionados para el transporte conjunto.

Las rutas de traslados se realizarán por el itinerario más breve, sin exceder el tiempo total de 120 minutos por evento, salvo excepciones debidamente autorizadas por el Inspector Fiscal y en la medida que no existan eventos críticos o situaciones ajenas a la responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, que afecten el normal funcionamiento del Servicio.

El Servicio de Traslado dispondrá de vehículos acondicionados para el traslado de pacientes, de funcionarios y de bienes. Dichos traslados serán realizados por personal de la Empresa Subcontratada para tal efecto, a través de:

- ⇒ Cuatro Ambulancias de transporte simple ATS.
- ⇒ Ocho Vehículos tipo minibuses con capacidad entre 7 a 9 personas para el traslado sanitario colectivo.
- ⇒ Un automóvil para el traslado de funcionarios.
- ⇒ Un automóvil para el traslado administrativo externo (fuera del Establecimiento de Salud).

En aquellos casos de traslados administrativos relacionados con muebles o elementos de

mayor volumen, se coordinarán las herramientas necesarias para la realización de la actividad a través de arrendamientos o móviles provistos por la empresa subcontratada según corresponda.

Esta categoría de traslados considera el transporte dentro y fuera del establecimiento de salud, 24 hrs al día, de lunes a domingo.

Estos traslados incluirían también el traslado de Exámenes de Laboratorio al exterior, los cuales se realizarían aproximadamente a las 10:00 de la mañana, con destino a varios hospitales, con el personal que se requiera de acuerdo a tamaño, peso y fragilidad de la carga y un recorrido que no podrá exceder las 2 horas, según listado de destinos que entregará oportunamente el Establecimiento.

Para propósitos de la estructuración logística de esta categoría de servicio, a similitud con lo señalado para los Traslados de Elementos Relacionados con Pacientes, en lo referido al traslado de carga, sus límites de peso, distancias, frecuencias, etc., el cumplimiento de esta categoría de traslado estará, además, regulado por la siguiente legislación vigente.

Los insumos clínicos necesarios para el traslado de pacientes, serán proporcionados por el Establecimiento de Salud, salvo el oxígeno. Para dar cumplimiento a ello, se determinará un procedimiento que detalle la coordinación y entrega de los insumos por parte del solicitante del Establecimiento de Salud, en el Programa Anual del Servicio.

La SCMS y el personal del Servicio seguirá estrictamente las indicaciones del Establecimiento de salud, comunicadas a través de su estructura jerárquica interna y en el entendido contractual al que se ajusta este Contrato de Concesión. La comunicación de las indicaciones deberá ser de acuerdo a los conductos regulares de establecidos en el punto 6.2.4.2 del presente documento y lo descrito a continuación.

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de comunicación en línea con el personal directo que efectúa la prestación del servicio de traslado fuera del Establecimiento de Salud, de modo de disponer en todo momento de la necesaria comunicación de voz con éste, de modo de permitir efectuar el seguimiento del paciente, funcionario o bien trasladado, según corresponda. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, funcionarios o visitas, éste hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente, funcionario o visita, lo que eventualmente y por escrito deberá hacer llegar como un requerimiento SIC, para su ejecución.

Los vehículos también contarán con un sistema de ubicación y control de ruta, tipo SPG (Sistema de Posicionamiento Global).

Para el traslado de pacientes, sea este individual o colectivo, no contemplará acciones

asistenciales del tipo clínico para el paciente, las cuales corresponden exclusivamente a los funcionarios del Establecimiento.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.13.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el Servicio de Traslado sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administrador de Empresas. 5 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud. 2 años de experiencia en empresas del área de la salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

Sin perjuicio de ello, el Servicio deberá contar con una Dirección Técnica ejercida por un médico-cirujano, el que será responsable ante la autoridad sanitaria del correcto funcionamiento del mismo y del cumplimiento de la normativa sanitaria que le sea aplicable.

El personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media completa, con formación en manejo de pacientes y conocimiento de exposición a riesgos que pudieran afectar a los propios trabajadores, funcionarios del Establecimiento de Salud y/o público en general.

Los conductores deberán acreditar la vigencia de la respectiva licencia de conducir profesional clase A-2 o A-3 dependiendo del vehículo que conduzcan, según la normativa chilena.

Tanto los conductores como los auxiliares deberán acreditar como mínimo una experiencia laboral en actividades similares de 3 años.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá elaborar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B y otro programa Ministerial de vacunación, debiendo la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de dicha obligación.

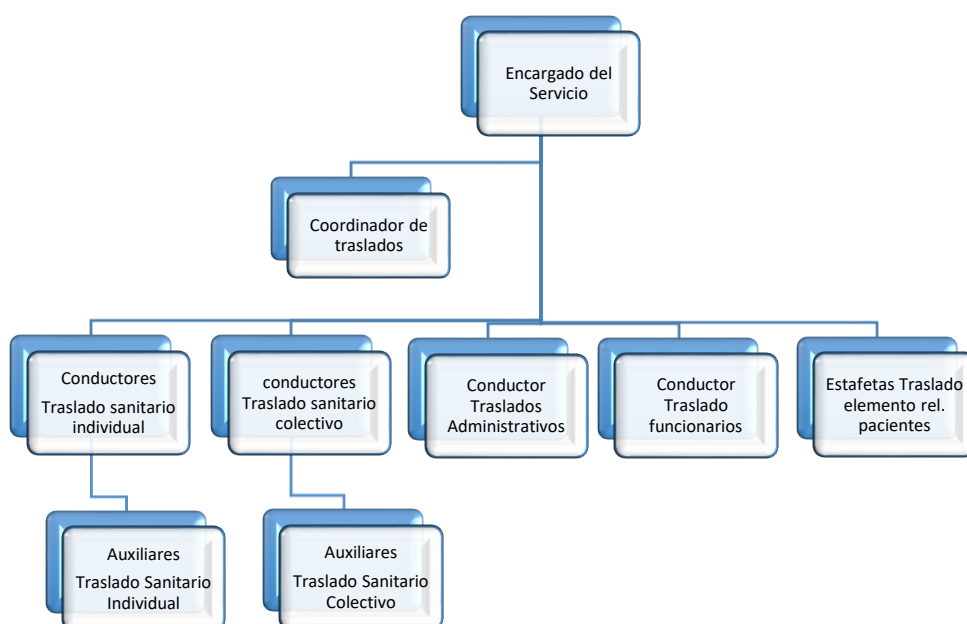
Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación

inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ Seguridad laboral
- ⇒ Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, atención de público y todo lo que corresponda a las tareas y funciones asociadas a este servicio.

#### 7.13.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación. El detalle de dicha información se encuentra descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.13.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, el nivel de escolaridad, programa de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.13.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas complementarias vigentes.



Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.13.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1y/o a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio, de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones al Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá contener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.13.1.6. Políticas del Servicio

La Política del Servicio busca entregar un servicio de traslado de calidad, óptimo y confortable, considerando como óptimo, mantener una oportuna disponibilidad de los móviles, un buen

estado de conservación y funcionamiento de los mismos, y coordinados y conducidos por profesionales especialistas en el rubro, que entreguen seguridad al paciente y usuarios, garantizando la llegada oportuna al destino establecido.

### 7.13.2. Definiciones Operativas

**Traslado sanitario individual en ambulancia no asistencial:** Corresponde al traslado de pacientes que por presentar imposibilidad física o por causas médicamente justificadas no puedan hacer uso de otros medios de transporte, siendo preciso su traslado en camilla, en ambulancias básicas (Ambulancias de Transporte Simple, ATS Ambulancia destinada únicamente al traslado de pacientes, sin riesgos vitales aparentes y potenciales) que no tendrán que estar específicamente acondicionadas ni dotadas para la asistencia médica en ruta, a excepción de los mínimos que se establecen en el DS N° 218 de 1997 del MINSAL y la Nch 2426. Estos requerimientos pueden tener variados puntos de inicio y destino final, tales como, centros de atención de salud públicos o privados, terminales aéreas y terrestres, residencia del paciente, entre otros, pudiendo además incluir el retorno del paciente al mismo Establecimiento de Salud de origen. La ambulancia deberá permitir la acomodación del paciente en camilla y deberá contar con el equipamiento para otorgar ayuda básica. El personal mínimo requerido corresponde al conductor y auxiliar. En caso de requerirse apoyo de técnico paramédico, éste será provisto por el Establecimiento de Salud.

Además, en caso de ser necesario, los pacientes psiquiátricos serán trasladados resguardando las medidas de contención de responsabilidad del Establecimiento de Salud por personal propio, quienes deberán estar especializados en contención de pacientes psiquiátricos, siendo los responsables de entregar el paciente al Servicio de Traslados, en estado controlado, que asegure su traslado seguro bajo las normativas vigentes del Minsal (Res. Exenta N° 984 del MINSAL y Norma 570 del Minsal).

En caso de requerirse apoyo de técnico paramédico, éste será provisto por el Establecimiento de Salud. Además, en caso de ser necesario, los pacientes psiquiátricos, serán trasladados resguardando las medidas de contención de responsabilidad del Establecimiento de Salud

Será de responsabilidad de los funcionarios del Establecimiento de Salud:

- ⇒ Transporte del paciente hasta la ambulancia, incluyendo el movimiento del paciente hasta la camilla o medio de traslado y viceversa.
- ⇒ Acompañamiento durante el traslado.
- ⇒ Coordinación de la recepción del paciente en el destino final.
- ⇒ Conexión y desconexión de equipos dispuestos en el paciente, si corresponde.
- ⇒ Revisión y autorización clínica para efectuar el traslado a su destino.

**Traslado sanitario colectivo:** Corresponde a aquél realizado en vehículos especialmente acondicionados para el transporte conjunto de pacientes cuyo traslado no revista carácter de

urgencia, ni estén aquejados de enfermedades infectocontagiosas. En esta categoría se incluyen a modo de ejemplo, los casos de tratamientos prolongados y periódicos de hemodiálisis, rehabilitación y radioterapia, siempre que la imposibilidad física del paciente o causas sanitarias justificadas así lo aconsejen.

La logística de los traslados “sanitarios colectivos”, se desarrollará, priorizando los pacientes programados, hasta 7 pacientes por Van, manteniendo libres 2 cupos adicionales para pacientes no programados, acompañantes y/o sillas de rueda que se presenten y coordinando rutas óptimas de manera de optimizar su eficacia dejando cupos liberados para los pacientes no programados que se presenten con la antelación señaladas en BALI.

El traslado de pacientes puede efectuarse desde y hacia el Establecimiento de Salud, pudiendo tener variados puntos de inicio y destino final, tales como, centros de atención de salud públicos o privados, terminales aéreas y terrestres, residencia del paciente, entre otros, pudiendo además incluir el retorno del paciente al mismo Establecimiento de Salud de origen.

Siempre que las condiciones del paciente así lo requieran y así se haga constar de manera expresa en la prescripción clínica, y de modo singular en los traslados psiquiátricos, la Sociedad Concesionaria deberá realizar el servicio con conductor, auxiliar y técnico paramédico, dispuesto este último por el Establecimiento de Salud. Además, en caso de ser requerido, los pacientes psiquiátricos serán trasladados resguardando las medidas de contención de responsabilidad del Establecimiento de Salud.

**Traslado de elementos relacionados a los pacientes:** Corresponde a requerimientos de traslado de elementos asociados a los pacientes, tales como, muestras de laboratorio, fichas clínicas, medicamentos e insumos, equipos médicos, documentos y otros, los que se pueden generar en diferentes recintos del Establecimiento de Salud y tener variados destinos dentro del mismo.

En los traslados que requieran de alguna condición particular de embalaje u otra restricción, lo que será definido por el usuario SIC requirente, el Concesionario será responsable que dicha condición se cumpla hasta la entrega en su destino final. Asimismo, para aquellos elementos que requieran de condiciones especiales de temperatura lo que será definido por el usuario SIC requirente, el Concesionario deberá contar con el equipamiento apropiado para la mantención, registro y control de esta condición durante todo su traslado. No obstante, lo anterior, para efectos de seguridad de los traslados, el material de embalaje será proporcionado por el servicio requirente del traslado.

Así mismo, para asegurar la cadena de frío y condiciones de integridad, el establecimiento excluirá de este servicio el traslado de vacunas.

**Traslado de Funcionarios:** Corresponde a traslados de funcionarios para cumplir con funciones asistenciales fuera del Establecimiento de Salud, tales como, atención de pacientes

en domicilio, visitas de profesionales, entre otros, solicitados por un usuario SIC autorizado al efecto. Los traslados se efectuarán desde el Establecimiento de Salud hacia los referidos destinos dentro de la Región Metropolitana y viceversa.

Adicionalmente, se deberá considerar el traslado de funcionarios para actividades adicionales no asistenciales, que defina el Inspector Fiscal, tales como, actividades administrativas, de capacitación u otra calificada como tal por éste.

Los traslados de varios funcionarios, a varios destinos en un mismo viaje, deberán durar menos de 2 horas de traslados, deberán ser solicitados en Ordenes de Trabajo diferentes y se considerarán como traslados por separados.

Traslados excepcionales de varios funcionarios a un mismo destino en un mismo viaje se considerarán como un traslado. Este tipo de traslados considera la inclusión de hasta 4 funcionarios más carga documental para casos de tramitación fiscales.

Si los funcionarios administrativos trasladados transportasen carga la cual, por su volumen, requiera el uso de porta equipaje, deberá ser emitida también una Solicitud de Traslado Administrativo para el mismo viaje.

En casos de no lograr estacionar, el automóvil se moverá, por un máximo de 10 minutos, circulando hasta esperar el regreso del funcionario, para esperas mayores habrá que solicitar un nuevo traslado.

**Traslados Administrativos:** Los traslados administrativos comprenden el transporte de elementos tales como, documentos, equipos, muebles, a requerimiento de un usuario SIC, debiendo ser efectuados por la Sociedad Concesionaria dentro y fuera del Establecimiento de Salud.

Los traslados que requieran de alguna condición particular de embalaje u otra restricción, lo que será definido por el usuario SIC requirente, la Sociedad Concesionaria será responsable que dicha condición se cumpla hasta la entrega en su destino final.

La carga a transportar no podrá exceder el volumen o capacidad de carga del portamaletas o del automóvil.

**Insumos clínicos:** Los insumos clínicos necesarios para el traslado de pacientes, serán proporcionados por el Establecimiento de Salud, salvo el oxígeno, sin embargo, será responsabilidad del personal del Concesionario solicitarlos oportunamente y contar, de acuerdo al stock que se defina en este RSO, en el punto 7.13.2.5. Insumos.

**UGP:** Unidad de gestión de pacientes del Establecimiento de Salud. Unidad del Establecimiento de salud que se encargará de organizar y coordinar los traslados con los

Coordinadores del Servicio de Traslados, todo a través del Sistema Informático de comunicación.

### **Definiciones Técnicas**

**Ambulancias de Transporte Simple, ATS:** Según la norma, ambulancia destinada únicamente al traslado de pacientes, sin riesgos vitales aparentes y potenciales, y que, de acuerdo a las características establecidas en las Bases de licitación, se ajusta al tipo de móvil del traslado sanitario individual.

**Minibús:** Vehículo automóvil de cuatro ruedas diseñado para el transporte, con a lo menos dos o tres puertas laterales y una puerta en la parte posterior, con capacidad máxima de entre siete y nueve plazas, algunos de ellos dispondrán de rampa o sistema de hidroneumático y fijaciones para el traslado de pacientes en sillas de rueda.

**Punto de recogida:** lugar en que se encuentra el paciente y/o funcionario a ser trasladado desde su ubicación hasta el Establecimiento de salud. Pueden ser centros de atención de salud públicos o privados, terminales aéreas y terrestres, residencia del paciente, entre otros.

**Ruta:** camino previsto para un traslado.

#### 7.13.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.13.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.13.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.13.2.4. Tiempos de Atención

Remítase a los tiempos de atención descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.13.2.5. Insumos

Remítase a los insumos descritos en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.13.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.13.2.7. Repuestos

Remítase a la información disponible en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.13.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Traslado, contará con procedimientos operacionales específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.7 del presente documento.

#### 7.13.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión y sus anexos.
- ⇒ Normativa Chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Ley N°20.584 de 2012, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones vinculadas a su Atención en Salud.
  - D.F.L N°1/18.290 de 2007 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito.
  - Código Sanitario.
  - D.S. N°218 de 1997, del MINSAL, que aprueba Reglamento de Servicios Privados de Traslado de Enfermos.
  - D.S. N° 80 de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que reglamenta el transporte privado remunerado de pasajeros, modifica el Decreto N° 212, de 1992, Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros y deja sin efecto decreto que indica.
  - Decreto Exento N°350 de 2011 del MINSAL, que aprueba Norma Técnica N°124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
  - Res. Exenta N° 984 del MINSAL, que establece Norma General Técnica N°65,

contención en Psiquiatría.

- Norma chilena NCh 2426.Of1998 sobre Ambulancias para el transporte terrestre de pacientes/Clasificación y requisitos de transformación y equipamiento.
- Norma General Técnica N°65, contención en Psiquiatría Res. Ex. N°984/2003 del MINSAL.
- Protocolos de traslado de pacientes definidos por la Dirección del Establecimiento de Salud, en la medida en que hayan sido provistos a la SCMS formal y oportunamente.

#### 7.13.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Traslado, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades, procedimientos y especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, en base a las recomendaciones de los proveedores del servicio, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.13.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria. El detalle de la organización se indica en el Plan Anual de Prestación del Servicio.

##### 7.13.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad.

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación o, a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento podrá notificar el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal, una propuesta de convenio de prestación de servicios, con instituciones que presten servicios de traslado de pacientes, personas y/o bienes, en virtud del cual se permita suplir el impacto asistencial que pudiese producir la falencia de disponibilidad del servicio de traslado que debe prestar. Estas instituciones prestadoras de servicio deberán estar debidamente autorizados ante las autoridades competentes. Dicha propuesta deberá incluir el procedimiento administrativo para el eventual uso del servicio.

#### 7.13.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria y su Empresa Subcontrata. Esta considera para la compra de insumos, la cotización de productos al menos a dos proveedores, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

##### 7.13.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos asociados para el servicio serán suministrados por el Servicio, de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Cumplimiento de la vida útil.
2. Elemento dado de baja.
3. Requerimiento de reposición de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, especialmente para los móviles, la programación de mantenencias preventivas, correctivas y reparativas según corresponda.

En todo caso los repuestos asociados a los móviles no serán adquiridos directamente por el Servicio, sino se contratará un servicio de mantenimiento representante de la marca de los móviles.



### 7.13.3.5. Aspectos Operacionales

#### 7.13.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Las actividades tendrán un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será validado por el usuario SIC solicitante.

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual del Servicio, la frecuencia y tiempo establecido a cada actividad.

#### **Actividades No programadas**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual y tiene tiempos de respuesta establecidos.

El registro de los traslados realizados será almacenado en el SIC por a lo menos 12 meses.

#### 7.13.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con las medidas de seguridad personal y físicas relativas a sus empleados, pacientes, funcionarios y bienes, objeto del traslado. Entre éstas se consideran las contenidas en la legislación laboral y aquellas comunicadas por la Dirección del Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria será la única responsable del cumplimiento de la Ley de Tránsito y todos sus reglamentos y modificaciones. Con todo, es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria velar por que el Servicio de Traslado se preste de acuerdo a la normativa legal chilena.

Las ambulancias deberán contar con los respectivos sistemas de anclaje de camillas, arnés pediátrico y de conexión eléctrica compatible con el equipamiento del Establecimiento de Salud.

Los vehículos que utilice la Sociedad Concesionaria para entregar este servicio, deberán disponer de su documentación al día, mantenimiento preventivo con su hoja de vida, y con su registro de sanitización. Así también el personal contará con su documentación de conducción vigente, todo lo que se describe en el Plan Anual de Prestación del Servicio y sus

procedimientos.

En materia de seguridad laboral, se incorporarán una cultura preventiva. La metodología incorpora conceptos en prevención de riesgos y atención de enfermedades laborales, las que se complementarán a través del potenciamiento del Comité Paritario y el Plan de capacitación orientado al liderazgo preventivo y seguridad a todo el personal.

#### 7.13.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.13.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Central de Traslado

En la central de coordinación de traslado y estar de choferes, se considerará la definición del Aseo tipo III de las bases de licitación, en particular, se compone de Limpieza Regular o Limpieza Terminal para las instalaciones que ocuparán los operarios, la que establece una determinada frecuencia. Se respetarán los parámetros definidos en las tablas 5, 6, 7 y 8 de la definición del servicio de Aseo y Limpieza General de las Bases de Licitación para efectos de los tiempos máximos de duración de estos eventos.

##### Móviles

En cuanto a la limpieza de los móviles, se considera el lavado exterior de los móviles semanalmente y/o cada vez que visualmente se observe necesario. En cuanto a la limpieza y desinfección interior de los móviles, especialmente para el Traslado Sanitario individual en ambulancia no asistencial, se considera realizar Aseo tipo I por evento y Aseo tipo II una vez por semana y hasta dos veces, en caso que la SCMS lo estime o surgiera la UGP.

#### 7.13.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) La Sociedad Concesionaria prestará el número máximo de traslados semestrales por categoría, exigido en las Bases de licitación. Cualquier traslado que exceda el número

- máximo, deberá ser tratados como Adicionales al Servicios, previa instrucción escrita del Inspector Fiscal.
- b) Los traslados según categoría son intransferibles entre servicios y no son acumulables, es decir, una vez terminado el semestre el Establecimiento de Salud deberá considerar haber utilizado el número máximo de traslados por categoría.
  - c) Las actividades deberán realizarse de acuerdo al programa anual establecido. (El manual de procedimientos administrativos y técnicos, incluyendo las condiciones técnicas del traslado, las medidas de seguridad para el paciente, entre otros, que es exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, corresponde al Programa Anual del Servicio).
  - d) Para el eficiente funcionamiento del Servicio, se deben cumplir por las partes, las condiciones operacionales de tiempo (tiempo de programación, de presentación del paciente en el embarque, tiempo de traslado, tiempo de espera del paciente, tiempo de antelación del arribo del paciente a destino, etc.) establecidas en las bases de licitación y detallado en el punto 7.13.3.5.1 Programación y Ejecución de Trabajos diarios.
  - e) En caso de atraso o no presentación del paciente y/o funcionario, en la zona de embarque, en el horario establecido en el SIC, se dará por cancelada la solicitud de traslado. El usuario SIC autorizado podrá realizar una nueva solicitud reprogramada según los tiempos establecidos para una solicitud no programada.
  - f) El servicio, no contemplará acciones asistenciales del tipo clínico para el paciente, las cuales corresponden exclusivamente a los funcionarios del Establecimiento.

#### 7.13.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.13.1.4.2

#### 7.13.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remítase a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.13.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Zona de embarque

Para el caso de Traslado Sanitario individual en ambulancia no asistencial y Traslado Sanitario colectivo, estos tendrán su zona de embarque ubicada en la planta 1 del edificio, por el pasillo técnico hacia la entregada del ala sur poniente (embarque diálisis), y el Traslado de funcionarios tendrá la zona de embarque ubicada en la planta -2 del Establecimiento, por el lado de los ascensores de técnicos de los ejes 16 y 22.

##### Central de Traslado

La coordinación técnica del Servicio se encontrará en oficinas ubicadas en el primer piso, desde allí serán organizadas las salidas y llegadas de los móviles y el traslado de elementos administrativos y relacionados con pacientes en forma centralizada.

#### 7.13.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.13.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, a través de chequeos rápidos o pausas de seguridad, los que se describen en el Plan Anual de Prestación del Servicio y sus procedimientos.

##### Control Correctivo

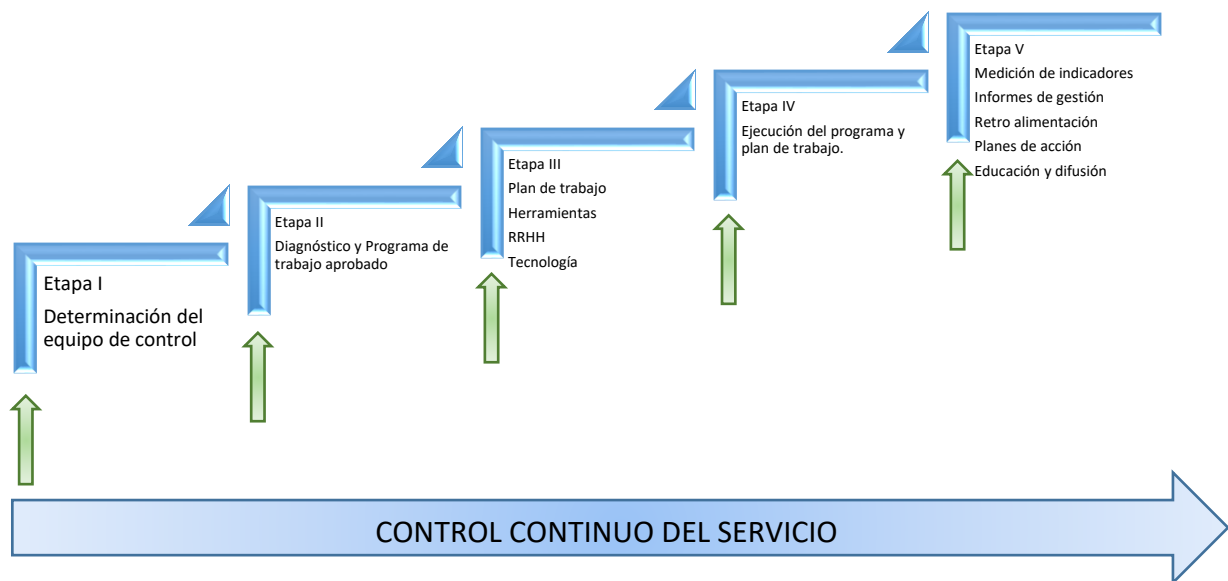
En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:

PLANIFICACIÓN

EJECUCIÓN

EVALUACIÓN



#### 7.13.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el Sistema de Mejoramiento Continuo en Servicio. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.

⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

#### 7.13.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes estarán permanentemente capacitados.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.
- Implementación de hoja de vida de los móviles, la que permitirá un adecuado seguimiento y control de sus mantenciones.

#### 7.13.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.13.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de solicitudes mensuales de traslado por categoría.
2. Número de solicitudes no efectuadas o retrasadas por falta de Técnico paramédico acompañante.
3. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
4. Tasa de requerimientos no programados sobre el total de requerimientos programados (%).

## 7.14. Seguridad y Vigilancia

### 7.14.1. Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la protección a los pacientes, funcionarios, visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y una logística que permitan entregar al Establecimiento condiciones establecidas.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.14.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del Servicio de Seguridad y Vigilancia es brindar protección a los pacientes, funcionarios, visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud correspondiente, abordando toda el área de concesión, por medio de la presencia física de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías incorporadas en el Proyecto Definitivo establecido en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación. Para ello, la Sociedad Concesionaria deberá efectuar las acciones de prevención, disuasión y auxilio que se describen en el Anexo Complementario de las Bases de Licitación.

#### 7.14.1.2. Descripción General del Servicio

El Servicio de Seguridad y Vigilancia, constituye un Servicio de Explotación Especial obligatorio que se encargará de la seguridad en toda el área de concesión, en combinación con la funcionalidad del Establecimiento de Salud. El Servicio brindará protección de la infraestructura, instalaciones y equipamiento del Establecimiento de Salud, debiendo incorporar dentro de las actividades inherentes al servicio la trazabilidad sobre cada uno de ellos.

Este servicio incluye el control de todos los accesos al Establecimiento de Salud, el control general del edificio a través de tecnovigilancia y personal, más apoyo en la orientación general a los usuarios respecto de ubicación de recintos, especialmente la ubicación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

La Sociedad Concesionaria debe asegurar que el servicio sea prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad de los funcionarios y público en general, así como tampoco puede vulnerar la privacidad y derechos de los pacientes.

El Servicio realizará actividades de orden programado o no programado, estas últimas, solicitadas a través del Sistema Informático de Comunicación por usuarios autorizados del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.14.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna en coordinación con el Encargado de los Servicio y el Gerente de Explotación.

El Servicio de Seguridad y Vigilancia incluye el manejo y custodia todas las llaves de las puertas y control de acceso del edificio, además de las llaves de mobiliario asociado a la Infraestructura y mobiliario clínico y no clínico que cuente con cerradura.

En caso de pérdida de las llaves, la Sociedad Concesionaria podrá realizar reposiciones o copia de llaves de los funcionarios, previa autorización del Inspector Fiscal, por pérdida de las mismas, hasta un máximo de 100 llaves por año de explotación. Sobre dicha cantidad la Sociedad Concesionaria podrá cobrar hasta un máximo de UF 0,05 por cada llave solicitada.

El Servicio también tiene la responsabilidad de gestionar un sistema de lockers para funcionarios, para pacientes que asisten a atenciones ambulatorias y de urgencia, y para las visitas de pacientes hospitalizados, que estén ubicados en las áreas públicas.

La Sociedad Concesionaria atenderá requerimientos de seguridad extraordinarios debidamente programados, tales como actos oficiales con presencia de público, visitas de autoridades, alta afluencias de público debido a variaciones estacionales, todo, en el ejercicio de causar la menor alteración el normal funcionamiento del Hospital Félix Bulnes. Del mismo modo la Sociedad Concesionaria deberá atender los requerimientos de seguridad no programados que se puedan suscitar a causa de un hecho fortuito e inesperado.

La Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.14.1.3. Resumen Operativo



La Sociedad Concesionaria, a objeto de cumplir efectiva y oportunamente con la prestación de los servicios que se encuentra obligado a ejecutar, deberá coordinar a fin de prever las facilidades de circulación tanto para los pacientes, personal del Establecimiento, visitas, como del personal asignado por la Sociedad Concesionaria.

Se consideran áreas restringidas a aquellas zonas del Establecimiento de Salud, que precisan de una autorización especial, es decir no son zonas de libre acceso. Para el aseguramiento de la seguridad física, la Sociedad Concesionaria se guiará por la definición de restricción de áreas explicitado en el punto 6.5 Control de Ingresos y Egresos del presente documento, en combinación con lo determinado en el Estudio de Seguridad y la clasificación de zonas según nivel de riesgo exigida.

#### Estudio de Seguridad o Análisis de vulnerabilidades

A partir de esta información, la Sociedad Concesionaria habrá desarrollado las medidas de contención de las situaciones vulnerables detectadas de tal forma que no puedan ser un flanco de debilidad en la mantención de la seguridad del edificio y sus integrantes.

De acuerdo a la Ley, este estudio deberá considerar los siguientes objetivos:

- a) Salvaguardar la vida e integridad física del público, de su personal y el patrimonio de dichas instituciones;
- b) Prevenir y neutralizar la acción delictual;
- c) Evitar la alarma pública frente a eventuales delitos;
- d) Capacitar al personal en las disposiciones de seguridad establecidas, con el objeto de obtener reacciones adecuadas y oportunas, frente a cualquier eventualidad

El informe ser presentado al Inspector Fiscal previamente a la solicitud de Puesta en Servicio Provisoria.

#### Clasificación de zonas según el nivel de riesgo

Complementariamente, la Sociedad Concesionaria deberá presentar al Inspector fiscal la clasificación de las diferentes zonas del Establecimiento de salud en los tres niveles de riesgo descritos en las en el punto 7.14.2 Definiciones operativas.

Con todo lo anterior, el Servicio será capaz de desarrollar su estrategia y planificación de trabajo, la cual incluirá la cobertura general de seguridad del edificio a través de:

- ⇒ Procedimientos técnicos y administrativos
- ⇒ Flujos de procesos
- ⇒ Actividades diarias, rutinas, etc.
- ⇒ Ubicación de las cámaras de seguridad y control y alarmas.
- ⇒ Determinación de ingreso en cada control de acceso de intrusión.
- ⇒ Áreas que requieren control físico y ubicación de los guardias.
- ⇒ Administración del CCTV

Esta información permitirá durante el primer año de explotación dimensionar el servicio y su gestión. Posteriormente dicha información irá complementándose con la experiencia vivida en cada año de explotación.

El servicio estará estrechamente coordinado entre la presencia física de personal de seguridad y el sistema de Tecnovigilancia. Este último permitirá identificar y/o advertir de eventos sospechosos, a fin de que el personal de seguridad acuda al área o recinto en cuestión, evalúe y tome las medidas necesarias, según corresponda. Esto podrá incluso requerir de la presencia de otros organismos oficiales del Estado, dependiendo del escenario presente.

El personal y en particular el de punto fijo, se encargará de controlar los accesos vehiculares asegurar la funcionalidad permanente de todas las vías de circulación y áreas de estacionamiento de urgencia, áreas de carga y descarga de proveedores y circulaciones vehiculares en general, a través de coordinación vía radial, permanente en terreno y en comunicación con la Central de Tecnovigilancia.

El control de ingreso a recintos restringidos, cursará de acuerdo a lo establecido en el estudio de seguridad en combinación con las necesidades del Establecimiento de Salud y la Inspección Fiscal.

En su conjunto, tanto el personal de punto fijo en los accesos como los asignados en vigilancia disuasoria o reactivas dejarán un registro de novedades de cada turno, indicando hora y situaciones advertidas en el ejercicio realizado.

#### 7.14.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Tener cursados estudios en el área de administración de empresas. 5 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conocimientos de normativas sobre Vigilantes privados, conocimiento de las Normativas de Prevención de Riesgos, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en las Bases de licitación y de acuerdo al Programa Anual asociado a este servicio.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con un nivel de rotación semestral del personal

asociado a este servicio, que no supere el 30%, entendido como el cociente entre el personal nuevo asignado, sobre el total del personal de este servicio.

Todo el personal que participe en la ejecución del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y ser incluido en los programas de prevención de riesgos que requiera la Dirección del Hospital Félix Bulnes que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria.

El personal adicional al encargado del servicio, deberá acreditar la formación necesaria para la prestación del servicio, con las correspondientes certificaciones legales (D.L. N°3607 de 1981 y D.S. N°93 de 1981 del Ministerio de Defensa), debiendo tener aprobado el curso de Guardia de Seguridad acreditado por el OS10 de Carabineros, así como experiencia mínima de 6 meses en el rubro de seguridad y vigilancia, y en atención e información de público.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

- ⇒ seguridad y vigilancia
- ⇒ servicio al cliente
- ⇒ uso de tecnologías inherentes al servicio
- ⇒ Plan de Emergencia del Establecimiento.
- ⇒ Protocolo de atención y trato al usuario, definido por la Dirección del Establecimiento de Salud, acotada a la responsabilidad indicada en las bases de licitación en cuanto a la información que el Servicio de Seguridad entrega a los pacientes y visitas del Establecimiento.

#### 7.14.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio de Seguridad y Vigilancia es un servicio Especial Obligatorio. La prestación del

Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle de dicha información se encontrará descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, el programa de horarios de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio. La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.14.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para

cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1, 1.10.1.2 y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá tener, además, la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.14.1.6. Políticas del Servicio

El Servicio de Seguridad y Vigilancia buscará asegurar un nivel de cobertura tal, que genere seguridad en toda el área de concesión, para ello utilizará medidas orientadas a salvaguardar la vida e integridad física del público, del personal y del Establecimiento y sus activos, a través de la prevención y neutralización de la acción delictual, todo en el marco de evitar la alarma pública que debe ser coherente con la funcionalidad del Hospital Félix Bulnes y la política del “Hospital Amigo” impulsada por el Ministerio de Salud.

Como Servicio nos basamos en los siguientes principios:

- ⇒ Entregar una atención comprometida, acogedora y participativa a la población.
- ⇒ Entregar información y derivación oportuna al público, pacientes y visitas del Establecimiento.

#### 7.14.2. Definiciones Operativas

**Sistema imágenes y audio:** la información que se obtenga de los sistemas de grabación del CCTV, deberá registrarse en los servidores dispuestos para estos fines. Este registro deberá estar actualizado, abierto y activo las 24 horas del día, de manera permanente, a las consultas de la Dirección del Establecimiento de Salud y del Inspector Fiscal. Asimismo, deberá mantener un registro de todas las grabaciones de los sistemas de seguridad, por un período no inferior a 3 meses, las que podrán ser consultadas libremente por el Inspector Fiscal.

**Sistema de gestión y custodia de llaves:** incluye las siguientes actividades:

- Rotulación de la llave y de la cerradura asociada al registro informatizado que se lleve del sistema de inventario y layout de recintos, infraestructura y equipos.
- Duplicación, rotulación y entrega inicial de las llaves, sin costo (el primer evento), para el listado de personas que entregue el Inspector Fiscal.
- Reposiciones o copia de llaves de los funcionarios, previa autorización del Inspector Fiscal, por pérdida de las mismas, hasta un máximo de 100 llaves por año de explotación. Sobre dicha cantidad la Sociedad Concesionaria podrá cobrar hasta un máximo de UF 0,05 por cada llave solicitada. La reposición una vez autorizada, deberá

realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil.

- En caso de cambio de cerradura por razones de mantenimiento y en el cual se modifique la combinación de la cerradura, la Sociedad Concesionaria deberá entregar sin costo para el funcionario autorizado en la nómina entregada por el Inspector Fiscal, una copia de la llave de la nueva cerradura.
- Servicio de custodia de una copia de respaldo, mantenida a resguardo, con un sistema de sello y protocolo acordado con el Inspector Fiscal para el caso de rotura del sello.

#### Definiciones Técnicas

**Nivel de riesgo alto:** corresponderá a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren altamente vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de alta complejidad.

**Nivel de riesgo medio:** pertenecerán las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren vulnerables a amenazas en un menor nivel que el de alto riesgo, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de mediana complejidad.

**Nivel de riesgo bajo:** recaerá en las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se vean poco vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de baja complejidad.

#### 7.14.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.14.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.14.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.14.2.4. Tiempos de Atención

Remítase a lo establecido en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.2.5. Insumos

Los insumos que serán considerados para brindar el servicio, se describen en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.14.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria contará con un stock crítico para minimizar los riesgos de no continuidad de la operación, los que se encuentran detallados en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.14.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Seguridad y Vigilancia, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.2 del presente documento.

#### 7.14.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en los siguientes documentos:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Estudio de Seguridad
- ⇒ Normativa Chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Decreto Ley N° 3.607 1981, Sobre funcionamiento de vigilantes privados.
  - Ley N° 19.303 Que establece obligaciones a entidades que indica, en materia de seguridad de las personas.
  - D.S. N°93 1985 Del Ministerio de Defensa Nacional, que aprueba el reglamento del artículo 5° bis del Decreto Ley N° 3.607, Modificado por el decreto ley N° 3.636, ambos de 1981, y por la Ley N° 18.422.
  - Decreto Supremo N°41 1996. Del ministerio del Interior que autoriza conexión a centrales de comunicación de Carabineros.
  - Decreto exento N° 1.122 de 1998 del Ministerios del Interior, que dispone medidas de seguridad mínimas que deben adoptar las entidades indicadas en

el inciso primero del Artículo 3° del D.L N° 3.607.

- D.F.L N° 1 2007 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley del tránsito, en conjunto con normativas y manuales del Ministerio de transporte y telecomunicaciones referidas a señalización utilizada y circulación de personas y vehículos.
- Ley N° 20.584 de 2012 que regula los Derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud.
- Manual de Funcionamiento del Sistema de seguridad Privada de Carabineros de Chile.

#### 7.14.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Seguridad y Vigilancia, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a las especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, a las recomendaciones de los especialistas del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.14.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal, para ello tendrá a cargo Supervisores en terreno, que serán quienes coordinarán en forma tangible todas las actividades programadas y aquellas no programadas que surjan a partir de la rutina de trabajo, las inspecciones y el control de acceso de visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud, las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación.

El Encargado del Servicio dará directrices al personal y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento al proceso completo de control de acceso, administración de lockers y control de llavería, monitoreo de áreas a través de la tecnovigilancia.

El Encargado del Servicio monitoreará, entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo ingreso de personal a áreas restringidas sin autorización.

Todo el personal, se encontrará coordinado internamente por su supervisor en forma radial, o presencial, o a través del Sistema Informático de comunicación para realizar sus trabajos.



El personal se distribuirá en guardias de punto fijo o móvil, de acuerdo a la designación rotativa que determinará el Encargado del Servicio.

El Circuito Cerrado de Televisión cuenta con más de 200 cámaras de vigilancia en todas las áreas determinadas por el Estudio de Seguridad. Este sistema permitirá el control remoto en las diferentes áreas del Establecimiento y se encontrará en directa coordinación con los guardias móviles y fijos a través de comunicación radial del operador de CCTV, el Encargado del Servicio, Supervisores y personal de turno.

El personal de Establecimiento de salud, en cumplimiento de los canales de comunicación establecidos en las bases de licitación, realizará las consultas y/o requerimientos a través de la Inspección Fiscal y/o del Sistema Informático de Comunicación.

Las comunicaciones con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de salud, seguirán los conductos establecidos para ello, detallados en el punto 6.2.4.2. del presente documento.

#### 7.14.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad.

Durante la prestación del Servicio, las fallas asociadas a su responsabilidad, podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios de Explotación, Encargado del Servicio y Supervisor de turno).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

Una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad accionar de forma urgente. El accionar del Servicio y su alcance, se determinará en los procedimientos establecidos en el Programa Anual del Servicio.

#### 7.14.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de insumos y repuestos se realizará en base a la política general compras de la Sociedad Concesionaria y la Empresa Subcontrata. Esta considera para la compra de insumos, la cotización de productos al menos a dos proveedores, de preferencia en la ciudad de Santiago, con el fin de asegurar disponibilidad de los productos cotizados.

El Servicio deberá velar por la permanente disposición de insumos.

##### 7.14.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El equipamiento y repuestos de equipamiento propio del Servicio (radios, bastones de ronda y dispositivos electrónicos) serán adquiridos por el prestador del Servicio de Seguridad y Vigilancia de acuerdo al cumplimiento de su vida útil.

El equipamiento y repuestos de las cámaras de vigilancia, para el servicio serán coordinados por el mismo, pero adquiridos e instalados por el Servicio de Mantenimiento y Operación de la infraestructura, para ello se encargará de mantener y actualizar un tercio del equipamiento establecido en el Proyecto Definitivo en un plazo no superior al quinto Año de Explotación, conforme al equipamiento establecido en el Proyecto Definitivo. Estas renovaciones deberán incluir obligatoriamente las cámaras de vigilancia, portales RFID (Radio Frequency Identification), Servidores de Almacenamiento de Datos, intercomunicadores, entre otros.

A partir del sexto Año Calendario, la Sociedad Concesionaria deberá proponer dentro del Programa Anual un plan de renovación para el Año Calendario siguiente. Los criterios de renovación serán, al menos la obsolescencia, mejoramiento de la cobertura, obtención de la mayor rapidez de la información, todo ello en virtud de asegurar la continuidad del servicio.

#### 7.14.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.14.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario, se desarrollará a través de la emisión de órdenes de

trabajo formuladas el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Todas las actividades, están sujetas a un registro de su realización. Así mismo, una vez prestado el servicio, el usuario SIC cuando corresponda, deberá realizar el cierre en dicho sistema.

### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el mismo.

Se coordinarán internamente su realización en términos de asignación de las tareas, organización de persona y otros necesarios.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, se acercará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

La suspensión o reprogramación de una actividad programada, quedará cerrada y firmada, y será el respaldo de la no realización de la misma, con la observación correspondiente y reprogramación si procede, indicando los motivos de la suspensión o reprogramación.

- Recibo y entrega de los puestos de trabajo:
    - La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
    - Al recibir y entregar el puesto se debe hacer un recorrido general por las instalaciones, verificando su estado.
    - En el evento que el relevo no se presente a recibir el puesto, se Supervisor llamará a la empresa y esperar el nuevo relevo, debidamente acreditado, para el reemplazo en los tiempos exigidos en Programa Anual de Prestación del Servicio.
    - Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.
  
  - Control de accesos
    - Control de ingreso, de acuerdo a las características de cada zona.
    - Orientar a los usuarios respecto de la ubicación de recintos, especialmente la ubicación de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
    - Control y registro de los vehículos públicos y privados, internos y externos, que ingresan o egresan por los cuatro accesos del Recinto.
    - Control de acceso de visitas a pacientes hospitalizados, en el área de acceso del Establecimiento de Salud.
  
  - Rondas
-

- Planificación mensual de flujo de rondas, conforme a requerimientos y eventos.
- Verificar seguridad de las instalaciones cubiertas por el circuito de la ronda.
- Control de las rondas realizadas, a través de los bastones de marcación.
- Elaboración de informe diario, con novedades presentadas durante el proceso.
- Sistema de Gestión y Custodia de Llaves
  - Rotulación de la llave y de la cerradura asociada al registro informatizado que se lleve del sistema de inventario y la llave de recintos, infraestructura y equipos.
  - Duplicación, rotulación y entrega inicial de las llaves, para el listado de personas que entregue el Inspector Fiscal.
  - En caso de cambio de cerradura por razones de mantenimiento y en cual se modifique la combinación de la cerradura, el concesionario deberá entregar sin costo para el funcionario autorizado en la nómina entregada por el Inspector Fiscal, una copia de la llave de la nueva cerradura.
  - Servicio de custodia de una copia de respaldo, mantenida a resguardo, con un sistema de sello y protocolo acordado con el Inspector Fiscal para el caso de rotura del sello.
- Administración de lockers para custodia de bienes.
  - Para pacientes y visitas, la asignación de un lockers con un sistema de sello (llave) y protocolo acordado con el Inspector Fiscal.
  - Para funcionarios la supervisión de seguridad de los lockers asignados por la Dirección del Establecimiento de Salud para el uso de cada funcionario.
- Control Centralizado de cámaras de seguridad.
  - La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
  - Se debe comprobar que estén todos los monitores y cámaras se encuentre en funcionamiento, debidamente diligenciados.
  - Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo, deberá ser coordinado su relevo dependiendo de la actividad a realizar.

### **Actividad no programada**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual en la medida que se encuentren dentro de su rango de acción.

Podrán surgir a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud. Posteriormente cursará una asignación de la labor a uno o varios guardias.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, se acercará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro en el Sistema Informático de Comunicación. En caso de que esta no sea posible de ejecutar por razones clínicas el usuario SIC autorizado podrá solicitar una nueva actividad no programada de acuerdo al procedimiento habitual.

Las actividades no programadas también podrán ser detectadas por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.14.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Los aspectos de seguridad durante la prestación del Servicio serán desarrollados en el Programa Anual de Prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, considerando los alcances técnicos descritos en el Estudio de Seguridad.

#### 7.14.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.14.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Central de Seguridad

El aseo en las instalaciones que ocupará el Servicio de Seguridad, se asocia a las oficinas de CCTV y administración interna. Se considerará como mínimo la definición del Aseo tipo III de las bases de licitación, en particular, se compone de Limpieza Regular o Limpieza Terminal y la frecuencia asignada a un recinto de servicios generales No Crítico. Se respetarán tiempos definidos en la tabla 8 de la definición del servicio de Aseo y Limpieza General de las Bases de Licitación. Las actividades serán realizadas por el Servicio de Aseo y Limpieza General.

##### Casetas de Seguridad

Se considerará como mínimo la definición del Aseo tipo III de las bases de licitación, en particular, se compone de Limpieza Regular o Limpieza Terminal. Se respetarán tiempos definidos en las tablas 5, 6, 7 y 8 de la definición del servicio de Aseo y Limpieza General de

las Bases de Licitación. Las actividades serán realizadas por el Servicio de Aseo y Limpieza General.

#### 7.14.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) Control de ingreso de los vehículos que ingresen a despachar productos a servicios y unidades del hospital y servicios en convenio (casino, aseo, etc.)
- b) Todo evento de pérdida o extravío de tarjeta electrónica de control de acceso al estacionamiento de funcionarios, deberá ser informada por la Dirección del Establecimiento de Salud o quien ésta determine a través del Inspector Fiscal o el SIC, a la Sociedad Concesionaria a modo de resguardar la seguridad de las áreas concesionadas.
- c) Impedir el acceso de automóviles no autorizados al patio de maniobras, en especial para evitar estacionamiento indebido. Esto incluye automóviles de funcionarios, operarios de la SCMS, proveedores que comprobadamente no traigan algún tipo de materiales a despacho, previamente coordinado.
- d) No entregar información a terceros respecto de los bienes del Establecimiento.
- e) No entregar información referente al Establecimiento (nombre de funcionarios y otros).
- f) No entregar información de ninguna índole a los medios de comunicación. Ante cualquier solicitud deberá comunicarlo a su superior y así en la jerarquía.
- g) En casos de detectar alguna emergencia o anomalía, informar de inmediato a su Jefatura directa para aplicar el protocolo de estos casos.
- h) Con respecto a las imágenes y audio que se obtengan de los sistemas de grabación, éstos deberán registrarse en los servidores dispuestos para estos fines. Este registro deberá estar actualizado, abierto y activo las 24 horas del día.
- i) Se deberá mantener un registro de todas las grabaciones de los sistemas de seguridad por un periodo no inferior a 3 meses, las que podrán ser consultadas libremente por el inspector Fiscal.
- j) Efectuar el correspondiente cierre de turno en el libro de novedades digital (SIC).
- k) En caso de emergencia, deberá asistir al público en general y/o funcionarios del Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Emergencia respectivo para cada caso, aprobado por el Inspector Fiscal.
- l) Control de ingreso de Estacionamientos en coordinación con el Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.
- m) El Encargado del Servicio deberá velar por la oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud.
- n) El Supervisor encargado recibirá las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal.
- o) El Supervisor encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.

- p) El personal deberá contar siempre con el equipamiento necesario para realizar las actividades y deberá identificar correctamente la criticidad asociable a los recintos según corresponda.
- q) Mantener permanentemente una actitud deferente, gentil, cordial y con alto grado de disposición que se traduce en una recepción acogedora y amable hacia los usuarios internos y externos del Establecimiento.
- r) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, del Operador de turno o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
- s) El personal deberá mantener su buena presentación, siempre contar con su uniforme reglamentario completo, limpio, libre de joyas, y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.
- t) El mantenimiento de los sistemas de tecnovigilancia deberá realizarlo la empresa proveedora del sistema o el servicio técnico autorizado por el fabricante. En ningún caso, la reposición de las cámaras deberá superar las 48 horas.

#### 7.14.3.9. Dotación de Personal

De acuerdo a lo definido en el punto 7.14.1.4.2 y detallado en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remítase a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.14.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Seguridad

El Servicio de Seguridad, ocupará las oficinas de CCTV y administración interna ubicadas en el piso -1 del Establecimiento de salud.

##### Casetas de Seguridad

Controlará mediante presencia física permanente en todos los sectores de acceso que se al establecimiento, el ingreso y salida de funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud correspondiente.

#### 7.14.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.14.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno para el adecuado control de la calidad en la entrega del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa), se supervisará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse en lo siguiente:

- ⇒ Planificación y distribución del personal según programa de trabajo.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades y sus tiempos asignados.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Coordinar y verificar el cumplimiento de los distintos llamados de emergencia propios del servicio.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo, para ir prestando atención a requerimientos tanto del personal propio, como la retroalimentación de la realización de las solicitudes y requerimientos de los usuarios SIC.

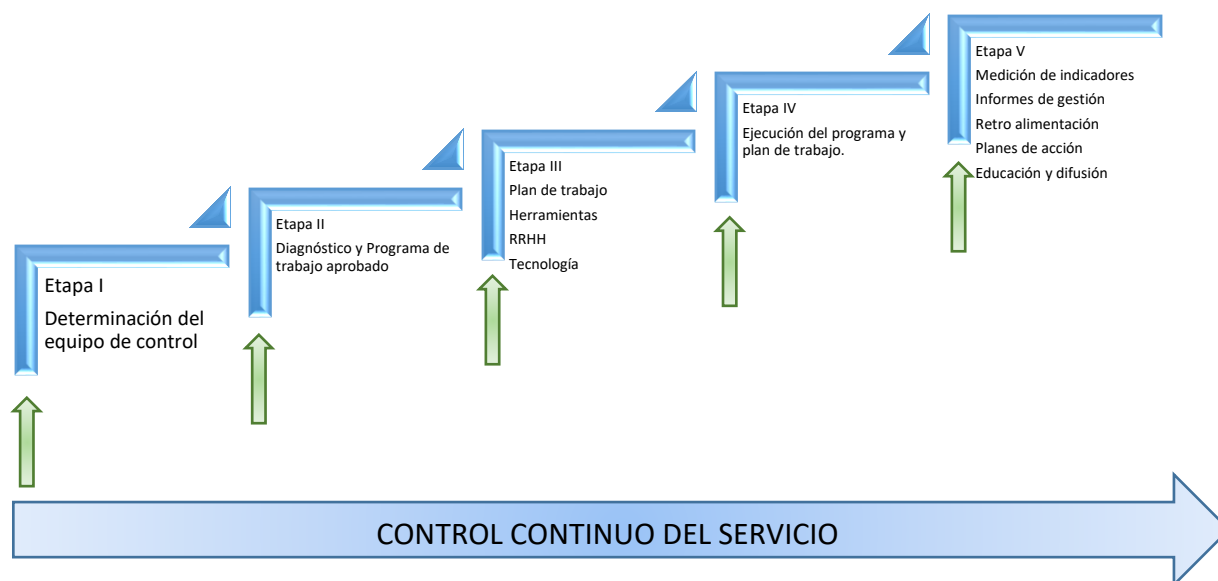
##### Control correctivo

En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado. En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:







#### 7.14.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el Sistema de Mejoramiento Continuo en Servicio. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

El sistema control de la entrega en la entrega del servicio apuntará a:

- ⇒ Identificar la aplicación de los procedimientos establecidos para brindar los servicios.
- ⇒ Cubrir la programación de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- ⇒ Prever los riesgos asociados al Establecimiento, identificados en el Estudio de seguridad y analizar con la realidad encontrada, para la ejecución de acciones y ajustes en base a la experiencia empírica.
- ⇒ Identificar los datos de Trazabilidad, análisis y control del programa de actividades, rescatadas de las órdenes de trabajo que corresponda ejecutar en el día.
- ⇒ Identificar la calidad de servicio de los Operarios y Supervisores.
- ⇒ Capacitación, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través del reforzamiento de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

#### 7.14.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- ⇒ Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- ⇒ Un equipo de técnico permanentemente capacitado.
- ⇒ Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- ⇒ Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia de seguridad.
- ⇒ Una herramienta informática de vigilancia y supervisión de los eventos.
- ⇒ Herramientas de comunicación continua.
- ⇒ Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.

#### 7.14.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Seguridad y Vigilancia aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.14.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y

permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Horas de duración de fallas del sistema de Tecnovigilancia.
2. Horas de duración de las fallas del sistema de Tecnovigilancia sobre el total de las horas de funcionamiento del sistema.
3. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

## 7.15 Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

### 7.15.1 Aspectos Generales del Servicio

Servicio que comprende la administración y gestión de los estacionamientos para funcionarios, visitas y público en general, en el interior del Establecimiento de Salud. Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá realizar una coordinación de personal, herramientas físicas y tecnológicas, más una logística que permitan entregar al Establecimiento, seguridad y disponibilidad de cupos solicitada, las 24 horas del día, todos los días del año.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un programa anual que contenga las estrategias de desarrollo de esta misión, de acuerdo a lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión, en combinación con la Oferta Técnica.

#### 7.15.1.1 Objetivos del Servicio

El objetivo es administrar de manera óptima, la zona de estacionamientos construida y habilitada por la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A. conforme al Proyecto definitivo, de tal forma que permita el aparcamiento de vehículos de funcionarios y visitas, considerando accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los mismos, mientras se encuentren en dichas instalaciones.

#### 7.15.1.2 Descripción General del Servicio

Servicio Especial Obligatorio enmarcado en los Servicios de Explotación, que permite el aparcamiento de un número determinado de vehículos, según lo indicado en las Bases de licitación y sus Anexos. Tendrá como misión facilitar la accesibilidad al Establecimiento, dar seguridad y comodidad tanto a los funcionarios como visitas.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro. La empresa tendrá un Encargado del Servicio, que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional

de acuerdo a lo establecido en el punto 7.15.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

El Servicio de Estacionamientos de Funcionarios y Visitas trabajará en estrecha coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia.

El Servicio de Estacionamiento contará con un total de 599 estacionamientos ubicados entre la planta 1, -1, -2 y -3 del edificio. De este total, 419 plazas de estacionamientos estarán destinados al uso de funcionarios de acuerdo a la siguiente tabla de distribución:

PISO	DESTINO	CANTIDAD	FUNCIONARIOS
SUPERFICIE	GENDARMERIA	1	
SUPERFICIE	CARABINEROS	1	
SUPERFICIE	PDI	1	
SUPERFICIE	BOMBEROS	1	
SUPERFICIE	FUNCIONARIOS	7	7
SUPERFICIE	JARDIN INF SUP	14	14
SUPERFICIE	AMBULANCIAS HOSPITAL	8	
SUPERFICIE	SERVICIO DE TRASLADO	14	
SUPERFICIE	VISITAS LIBERADAS URGENCIA	13	
	<b>TOTAL CONSTRUIDOS EN SUPERFICIE</b>	<b>60</b>	<b>21</b>

S-1	CARROZA FUNEBRE	1	
S-1	CAMIONES GENERAL	2	
S-1	CONTENEDOR BASURA	1	
	<b>TOTAL CONSTRUIDOS EN S-1</b>	<b>4</b>	

S-2	VISITAS	94	
S-2	FUNCIONARIOS	126	126
S-2	INSPECCION FISCAL	16	
S-2	SOC. CONCESIONARIA Y PROVEEDORES	27	
	<b>TOTAL CONSTRUIDOS EN S-2</b>	<b>263</b>	<b>126</b>

S-3	DIRECCION HOSPITAL	25	25
S-3	FUNCIONARIOS LIBERADOS	247	247
	<b>TOTAL CONSTRUIDOS EN S-3</b>	<b>272</b>	<b>272</b>



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

PISO	DESTINO	CANTIDAD	FUNCIONARIOS
	TOTAL GENERAL	599	419

El sistema de ingreso para los 419 funcionarios, será administrado por un sistema de control con tarjeta electrónica (tarjeta de proximidad con banda magnética), que validará el ingreso del funcionario autorizado por la Dirección del Establecimiento de Salud. La información referente a cada funcionario deberá ser actualizada por personal del Establecimiento en el HIS, el que para su funcionalidad deberá estar integrado al Sistema Informático de Comunicación. Independiente al tiempo de estadía del funcionario, siempre deberá utilizar el sistema de control para la entrada y salida del estacionamiento.

Los estacionamientos disponibles para visitas y pacientes, serán sometidos a cobro diferenciado por tarifa de minutos. El sistema de cobro consistirá en un sistema emisor de ticket automático (papel), el cual registrará el ingreso al estacionamiento y que estará liberado de pago durante los primeros 30 minutos para quienes salgan antes de ese tiempo.

Los pacientes en atención de Urgencia validarán sus tickets en Urgencia, el cual se ingresará al Cajero Automático, emitiendo un ticket liberado.

El valor del Servicio se encontrará descrito en el Programa Anual y se ajustará a las exigencias descritas en las Bases de Licitación de la Concesión. Independiente al sistema de cobro aplicable, el usuario siempre deberá utilizar el ticket de validación en la salida del estacionamiento.

El Servicio de Estacionamiento de visitas, se encuentra ubicado en la planta -2, con ingreso y salida exclusivo, por la calle Mapocho Sur.

El Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, dispondrá de estacionamientos liberados de superficie, controlados por el Servicio de Seguridad y Vigilancia, asignados según tabla.

Se deberá prestar especial atención en evitar conflictos en la disposición de vacancia, para lo cual será vital contar con la actualización de la nómina de funcionarios y autorización específica de vacancia de acuerdo a la capacidad de estacionamiento dispuestos para los funcionarios, que integradamente el HIS con el SIC, entrega el Establecimiento de Salud a la Sociedad Concesionaria.

La seguridad del recinto y la atención a visitas, funcionarios y público en general que hace uso de los estacionamientos serán responsabilidad del Servicio en coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, siempre enmarcado en las exigencias establecida en las Bases de Licitación y el presente documento.

El Servicio deberá registrar el cumplimiento de las actividades exigidas, en el Sistema Informático de Comunicación.

Adicionalmente y de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.15.1.3. Resumen Operativo

El Servicio operará todos los días del año, las 24 horas del día. La logística del servicio considera la separación física entre estacionamiento de funcionarios y visitas. Para ello se han considerado vías de acceso diferentes y separaciones de barras de control de acceso, dispuesta en el segundo subterráneo del edificio, descritas y aprobadas en el Proyecto Definitivo.

Para el estacionamiento de funcionarios, será responsabilidad del Establecimiento de Salud, entregar la información de manera oportuna respecto de los funcionarios autorizados y/o funcionarios no autorizados y/o desvinculados del Establecimiento de Salud, a la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo a las bases de licitación el Inspector Fiscal, a través de una nómina mensual informará a la Sociedad Concesionaria, al menos, cinco días antes del inicio del mes siguiente, los funcionarios autorizados para uso del servicio en forma liberada de pago.

La información actualizada permitirá hacer efectiva la autorización digital de ingreso y/o bloqueo del mismo. Cualquier desfase o desactualización influirá directamente en la disponibilidad del uso del servicio por parte de los funcionarios. Dicho lo anterior, será especialmente importante entregar oportunamente cualquier modificación asociable a la nómina, de forma de entregar un buen servicio.

La Sociedad Concesionaria llevará un registro acotado de los usuarios (funcionarios) autorizados por la Dirección del Establecimiento de Salud y será el respaldo frente a cualquier situación de descoordinación que pueda ser reclamada por los usuarios al momento de ingreso o salida del Estacionamiento.

De los 419 estacionamientos destinados a los funcionarios del Establecimiento de Salud, 25 son de uso exclusivo de la Dirección del mismo, y están demarcados e identificados de acuerdo a la información que dispuso el Inspector Fiscal, en correspondencia a lo definido en el Proyecto Definitivo.

En el Nivel S-2 se dispondrá de 94 plazas de estacionamientos destinadas al uso pagado de visitantes.

Dicho lo anterior, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a las exigencias de las Bases de licitación, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria, al menos cinco días antes del inicio del mes siguiente, a través de una nómina mensual, la identificación de los funcionarios autorizados para uso del servicio en forma liberada de pago.

Respecto de aquellos funcionarios no individualizados en dicha nómina, podrán utilizar los estacionamientos de los pacientes y visitas, bajo las condiciones que la Sociedad Concesionaria considere para estos usuarios, en lo relativo a tarifa y forma de pago.

Para el sistema de cobro de visitas y público en general, tarifa será cobrada por minuto de estacionamiento consumido, luego del minuto 30 consumido. Esto significa que los primeros 30 minutos de aparcamiento será libres de pago para quienes se retiren antes de ese tiempo. Así mismo, los valores de las tarifas de cobro considerarán las tarifas de mercado, en recintos con iguales condiciones de infraestructura, permisos y condiciones de seguridad.

Para indicar la vacancia de los estacionamientos, la Sociedad Concesionaria tendrá un sistema de registro computacional del flujo de vehículos que ingresa y egresa de los estacionamientos, el cual tendrá un panel visible en el acceso a los estacionamientos subterráneos de visitas y de funcionarios.

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de asegurar una adecuada accesibilidad y gestión del tráfico interno, de modo que permita el acceso de los vehículos que lo requieran, en particular los vehículos de emergencia, vehículos de servicio, mantenimiento y reparaciones de las empresas de servicios básicos o de consumo.

El Servicio trabajará estrechamente coordinado con el Servicio de Seguridad y Vigilancia en todo su quehacer y de acuerdo a las exigencias establecidas en las bases de licitación. El control de ingreso a los estacionamientos para vehículos de emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, bicicletas e ingreso inicial a cada uno de los subterráneos, incluyendo el patio de maniobras del piso -1, serán vigilados y controlados por este Servicio.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

#### 7.15.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

Personal encargado del servicio (Encargado del Servicio): Tener cursados estudios en el área de administración de empresas. 3 años de experiencia laboral. 3 años de experiencia en cargos similares en establecimientos de salud, conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en las Bases de Licitación en coherencia con el Programa Anual asociado a este servicio.

El personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar como nivel de escolaridad mínimo la enseñanza media obligatoria.

El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio, deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo al riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas cronológicas en temas relacionados con:

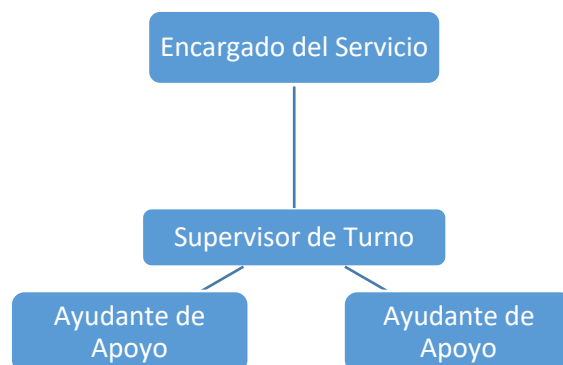
⇒ servicio al cliente.

Todo personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser objeto de una evaluación de salud, que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y estar incluido en programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá efectuar la Sociedad Concesionaria, siendo obligación de la misma mantener copia de documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

#### 7.15.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:





El Servicio Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, es un Servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación. El detalle de dicha información se encontrará descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.15.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las especificaciones de las Bases de Licitación, el nivel de escolaridad, el programa de horarios de horarios de trabajo, sistemas de turno y distribución total del personal para prestar el Servicio, se encontrará descrito en el 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.15.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los

puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el punto 3. Recursos Humanos del Programa Anual establecido. La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.15.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1, 1.10.1.2 y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio, de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones del Servicio, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá tener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.15.1.6. Políticas del Servicio

Las políticas del Servicio de Estacionamiento apuntan a garantizar la destinación permanente de un espacio físico, que permita una ubicación segura, cercana y adecuada al medio de movilización de los funcionarios y visitas que asistan movilizados al Establecimiento de Salud, de tal forma de hacer expedito su ingreso al recinto y facilitar sus actividades propias en el Establecimiento de Salud.

### 7.15.2. Definiciones Operativas

**Registro Actualizado de funcionarios del Establecimiento de salud:** el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria, al menos cinco días antes del inicio del mes siguiente, a través de una nómina mensual, la identificación de los funcionarios autorizados para uso del servicio en forma liberada de pago. Este registro contendrá toda la información que sea necesaria para llevar el adecuado control del sistema digital de acceso en línea, conteniendo:

- Identificación del Funcionario (Nombre, Apellidos, Rut)

- Cargo y Servicio en el que presta funciones.
- Identificación de la o las placas patentes del o de los vehículos autorizados a ingresar (el sistema permitirá el ingreso de una sola de estas placas patentes cada vez).
- Los días y horas de acceso y permanencia.
- Condiciones de bloqueo temporales (por vacaciones y/o Licencias) y/o definitivos.
- Número de la plaza de Estacionamiento reservada a los 25 funcionarios de la Dirección del Establecimiento establecidos en las Bases de Licitación de la concesión.

**Tarifa de Mercado:** La tarifa de mercado será cobrada a las visitas y público general que utilice los estacionamientos destinados a cobro en el subterráneo -2 del edificio, luego de los 30 minutos de pase liberado.

La Sociedad Concesionaria podrá cobrar una tarifa que no supere a las de mercado en más de un 10%, entendiéndose para los efectos del contrato de concesión por “tarifa de mercado” aquella que se cobre por servicios en similares condiciones en la comuna donde se emplaza el Establecimiento de Salud.

**Coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia:** El Servicio de Seguridad y Vigilancia será el coordinador del circuito externo al edificio en el uso de los estacionamientos de superficie, dirección de tránsito de las vías de tránsito interno, y patio de maniobras del nivel -1. Así también, a través del control de guardias que tendrá en cada acceso del recinto hospitalario, dirigirá a las visitas al acceso de estacionamientos de visitas que corresponda y cubrirá con sus rondas volantes, con una periodicidad no superior a 60 minutos, la seguridad y vigilancia de los estacionamientos ubicados en los subterráneos S1, S2 y S3. Mayor detalle será especificado en los Programas Anuales de prestación de cada Servicio (Estacionamiento de pacientes y visita, S. de Seguridad y Vigilancia).

#### 7.15.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.15.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.15.2.5. Insumos

Se definen como aquellos insumos necesarios para brindar este servicio. Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.15.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SMCS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.15.2.7. Repuestos

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

### 7.15.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio de Estacionamiento de funcionarios y visitas, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.3 del presente documento.

#### 7.15.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ Bases de Licitación de la Concesión.
- ⇒ Proyecto Definitivo.
- ⇒ Normativa Chilena vigente, la que se detalla a continuación:
  - Ley N°19.303 que “Establece Obligaciones a Entidades que Indica, en Materia de Seguridad de las Personas”.
  - D.F.L N°1/18.290 de 2007 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito.
  - Ley N°20.967 que “Regula el cobro de servicios de estacionamiento”.

#### 7.15.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a las especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, a las recomendaciones de los proveedores del servicio, las instalaciones físicas, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

#### 7.15.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, es un Servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal y coordinará en forma tangible todas las actividades programas y aquellas no programadas que surjan a partir de situaciones específicas que surjan y/o las solicitudes realizadas por usuarios autorizados en el Sistema Informático de Comunicación. Monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a las exigencias de las Bases de licitación. Monitoreará entre otros, la calidad de las actividades realizadas, el registro apropiado y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo automóviles abiertos o con ventanas abiertas, activación de alarmas de vehículos, aparcamiento mal realizado.

Las comunicaciones internas, consideraran tecnología actual de forma de identificar la ocurrencia de hechos en todas las áreas asociadas a su administración.

El Ayudante de apoyo logístico dará continuidad al Servicio, observando y colaborando con el Servicio de Seguridad en identificar y dar aviso oportuno a su jefatura, de cualquier situación no habitual dentro de los estacionamientos, haciendo rondas (puede ser en bicicleta) y revisando las plazas continuamente. Adicionalmente dará apoyo en caso de dificultades con la caja de pago automático del estacionamiento.

El Encargado del Servicio atenderá el pago del estacionamiento en horarios de alta demanda de vehículos, dará apoyo en caso de dificultades con la caja de pago automática y atenderá cualquier situación de cobro compleja que se presente.

Las comunicaciones con la Inspección Fiscal y el Establecimiento de salud, seguirán los conductos establecidos para ello, detallados en el punto 6.2.4.2. del presente documento.

El personal de Establecimiento de salud en cumplimiento de los canales de comunicación establecidos en las bases de licitación, realizará las consultas y/o requerimientos a través de la Inspección Fiscal y/o del Sistema Informático de Comunicación.

#### 7.15.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad.



Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios de Explotación, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio, coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, comunicación con carabineros u otras autoridades de ser necesario.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de atención de forma urgente.

El Servicio se pondrá en marcha por un equipo de operativos, que acudirán para la primera respuesta a la atención y determinar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.15.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La compra de materiales, accesorios, repuestos, actualizaciones de softwares asociados a la administración de los estacionamientos, serán de costo y cargo del Prestador del Servicio.

##### 7.15.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Prestador

del Servicio.

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos para la Infraestructura de Estacionamientos, serán de costo y cargo del Servicio de Administración, Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, siguiendo los procedimientos de compra establecidos por dicho Servicio.

#### 7.15.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.15.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de los trabajos diarios, se desarrollará a través de software de administración de los estacionamientos en integración con el Sistema Informático de Comunicación.

Todas las actividades exigidas en las bases de licitación, sean estas programadas o no programadas, estarán sujetas a un registro y eventualmente a un cierre realizado al término de la actividad, por parte del usuario SIC solicitante.

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas por el Inspector Fiscal. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual del Servicio, la frecuencia y tiempo establecido a cada actividad según corresponda.

Se coordinará con el Servicio de Seguridad y Vigilancia el ingreso al Establecimiento, y el uso de los estacionamientos ubicados en la planta 1 exterior y patio de maniobras de la planta -1. Así también se coordinará con el mismo Servicio, el control del tráfico interno en estas áreas (planta 1 y -1), de modo que permita el acceso de los vehículos expedito hacia los ingresos de los estacionamientos de las plantas -2 y -3; en particular los vehículos de emergencia, vehículos de servicio, mantención y reparaciones de las empresas de servicios básicos o de consumo, de forma tal que no se vea afectada la operación de los mismos.

El sistema de ingreso para los 419 funcionarios, será administrado por un sistema, que validará el ingreso del funcionario autorizado por la Dirección del Establecimiento de Salud.

La información referente a cada funcionario será entregada formalmente a través por la Dirección del Establecimiento o quien ésta determine, a través del Inspector y/o en el HIS, el que para su funcionalidad deberá estar integrado al Sistema Informático de Comunicación.

Independiente al tiempo de estadía del funcionario, siempre deberá utilizar el sistema de control para el acceso y salida del estacionamiento.

En cumplimiento con las exigencias de las Bases de licitación, la Sociedad Concesionaria entregará a través del Inspector Fiscal y luego de la obtención de la nómina de funcionarios autorizados al uso de los estacionamientos, emitirá las tarjetas que sean requeridas para el control de acceso a los estacionamientos, estas serán de uso exclusivo de la nómina entregada por la Dirección del Establecimiento y se actualizará de acuerdo a la información que se entregue mensual y oportunamente a la SCMS.

El sistema permitirá al personal encargado del Servicio, identificar a cada funcionario, con los cuales podrá comunicarse de ser necesario, a través de un citófono ubicado junto a la barrera de ingreso o egreso. También podrá visualizar su ingreso, a través de una cámara de seguridad instaladas en el pórtico de los estacionamientos.

Dentro de los estacionamientos -2 y -3 el personal de Estacionamiento velará y supervisará el estacionar de los usuarios de manera de mantener todos los accesos y vías de circulación internas libre de obstrucciones e informará a través del SIC al Inspector Fiscal, de cualquier situación en que funcionarios del Establecimiento, no respeten los lugares habilitados y demarcados para aparcar correctamente.

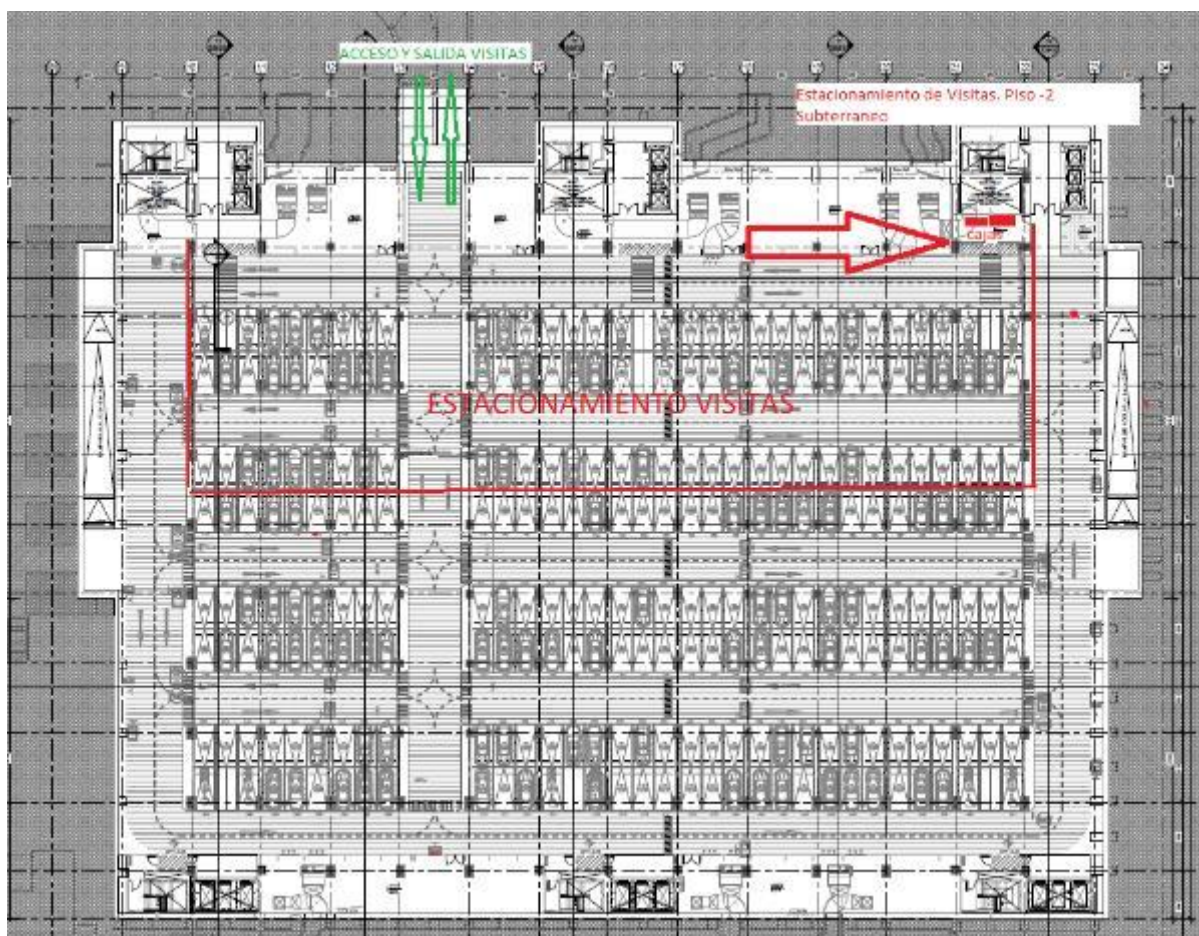
Los estacionamientos disponibles para visitas y pacientes, serán sometidos a cobro diferenciado por tarifa de minutos. El sistema de cobro consistirá en un sistema emisor de ticket automático (papel), el cual registrará el ingreso al estacionamiento y que estará liberado de pago durante la media hora cronológica siguiente.

Para efectos del pago del servicio (en caso de sobrepasar los 30 minutos), cada usuario (visita) deberá cancelar el valor establecido para el aparcamiento, de acuerdo a tiempo en que permaneció dentro del mismo.

Independiente al tiempo de estadía el usuario del Estacionamiento (visita), siempre deberá utilizar el ticket obtenido en el acceso para la salida del estacionamiento (deba o no cancelar dinero por su uso).

El pago de uso del estacionamiento se realizará en el piso S-2 en el cajero automático, en la siguiente ubicación:





En caso de dificultades de uso de las cajas electrónicas de pago, el sistema cuenta con un citófono en la misma caja, que permitirá comunicar a la vista con el personal del Servicio, el que podrá atender a resolver la situación puntual que se presente y de ser necesario asistirá al lugar para la resolución de la situación que se presente.

De manera permanente se mantendrá la señalización de la circulación al interior de todos los estacionamientos conforme lo definido en el Proyecto Definitivo.

En el estacionamiento de visitas, a través de un panel on-line, se entregará información clara, oportuna, detallada y visible de las tarifas correspondientes, así como de la disponibilidad del mismo, de manera previa a su ingreso.

Habrà permanente supervisión para evitar el uso de estacionamiento para discapacitados por usuarios que no lo sean, y así dar circulación fluida a aquellas personas que presenten alguna discapacidad, facilitando el acceso de los usuarios a la zona de estacionamiento.

### **Actividades no programadas**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los

procedimientos establecidos en el Programa Anual en la medida que se encuentren dentro de su rango de acción.

Estas actividades podrán surgir a través de una solicitud el Sistema Informático de Comunicación (SIC) realizada por uno o más usuarios autorizados del Establecimiento de Salud. Posteriormente cursará una asignación de la labor al personal.

La actividad será ejecutada y requerirá de un cierre de actividad y registro. En caso de que esta no sea posible de ejecutar por razones clínicas el usuario SIC autorizado podrá solicitar una nueva actividad no programada de acuerdo al procedimiento habitual.

Las actividades no programas también podrán ser detectadas por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso igualmente activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

#### 7.15.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Para los aspectos de seguridad, la Sociedad Concesionaria velará por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

En la prevención de accidentes todo el personal deberá portar en todo momento sus elementos de seguridad tales como chalecos reflectantes y zapatos de seguridad, luces o linternas.

De ser necesario y en situación de congestión vehicular, guiar a los usuarios a una conducción y estacionamiento seguro sus vehículos, evitando el riesgo de accidentes al interior del recinto.

Deberá disponer de señaléticas que indiquen claramente las velocidades máximas al interior del recinto y de ser necesario elementos de demarcación que eviten que los vehículos transiten más allá de la velocidad establecida. (Conos, barreras móviles, resaltes u otros).

#### 7.15.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.15.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

##### Estacionamientos Subterráneos

Se considerará como mínimo la definición del Aseo tipo III de las bases de licitación, en particular, se compone de Limpieza Regular y Limpieza Terminal, con el objetivo entre otros, de eliminar restos de aceites, producidos por automóviles estacionados. Se respetarán tiempos definidos en las tablas 5, 6, 7 y 8 de la definición del servicio de Aseo y Limpieza General de las Bases de Licitación.

##### Estacionamientos primer piso

Se considerará como mínimo la definición del Aseo tipo III de las bases de licitación, en particular, se compone de Limpieza Regular y Limpieza Terminal. Se respetarán tiempos definidos en las tablas 5, 6, 7 y 8 de la definición del servicio de Aseo y Limpieza General de las Bases de Licitación.

#### 7.15.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

- a) La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a las exigencias de las Bases de licitación en cuanto a asegurar una adecuada accesibilidad y gestión del tráfico interno.
- b) El Encargado del Servicio deberá velar por la oportuna coordinación de todas aquellas actividades que requieran previa coordinación con el Establecimiento de Salud, dicho lo anterior, para el estacionamiento de funcionarios, será responsabilidad del Establecimiento de Salud, entregar la información de manera oportuna respecto de nuevos funcionarios autorizados y/o funcionarios no autorizados y/o desvinculados del Establecimiento de Salud, a la Sociedad Concesionaria.  
De acuerdo a las bases de licitación el Inspector Fiscal, a través de una nómina mensual informará a la Sociedad Concesionaria, al menos, cinco días antes del inicio del mes siguiente, los funcionarios autorizados para uso del servicio en forma liberada de pago. La información actualizada permitirá hacer efectiva la autorización digital de ingreso y/o bloqueo del mismo. Cualquier desfase o desactualización influirá directamente en la disponibilidad del uso del servicio por parte de los funcionarios. Dicho lo anterior, será especialmente importante entregar oportunamente cualquier modificación asociable a la nómina, de forma de entregar un buen servicio.
- c) Cada funcionario con autorización de uso del estacionamiento deberá cumplir la normativa interna del mismo en cuanto respetar las leyes del tránsito internas, respetar las demarcaciones y señaléticas y aparcar en el lugar autorizado.
- d) En cumplimiento con las exigencias de las Bases de licitación, la Sociedad Concesionaria entregará a través del Inspector Fiscal y luego de la obtención de la nómina de funcionarios autorizados al uso de los estacionamientos, las tarjetas para control de acceso a los estacionamientos, estas serán de uso exclusivo de la nómina

- entregada por la Dirección del Establecimiento y se actualizará de acuerdo a la información que se entregue mensual y oportunamente a la SCMS.
- e) Todo evento de pérdida o daño (ajeno a la responsabilidad de la SMCS) de tarjeta de control de acceso al estacionamiento, deberá ser informado por la Dirección del Establecimiento de Salud o quien ésta determine a través del Inspector Fiscal o el SIC, a la Sociedad Concesionaria a la brevedad a modo de resguardar la seguridad de las áreas concesionadas.
  - f) La Sociedad Concesionaria no se hace responsable de ingreso de personal no autorizado que porte la tarjeta de un funcionario, del cual no ha sido formalmente informado a la SCMS, su pérdida oportunamente.
  - g) En caso de fallas o mal funcionamiento de la tarjeta del Funcionario, asociada al Servicio, la Sociedad Concesionaria cambiará la o las tarjetas sin costo.
  - h) En caso de pérdidas o mal uso ajeno a la responsabilidad de la SMCS, las tarjetas serán repuestas, previa solicitud, las que tendrán un costo de 0.12 UF cada una.
  - i) En caso de pérdida del Ticket de estacionamiento de visitas, el cobro al usuario (visita) será de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.967, para servicios concesionados, lo que se encontrará claramente señalado en la zona de caja del Estacionamiento.
  - j) El Encargado del Servicio recepcionará las solicitudes de los usuarios SIC y coordinará los requerimientos no programados con su personal y velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.
  - k) La Sociedad Concesionaria deberá disponer y mantener espacios liberados de cobro para vehículos de emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones.
  - l) Se deberá identificar claramente el área de aparcamiento para bicicletas con sistema de lockers para el resguardo de las pertenencias de los ciclistas, sin costo para el usuario.
  - m) Deberá disponer y mantener espacios para ubicación de camiones de carga y descarga de proveedores, vehículos de servicio, mantención y reparaciones de las empresas de servicios básicos o de consumo en las áreas contempladas para tal efecto en el Establecimiento de Salud.
  - n) No podrán estacionar en patio de maniobras, automóviles de particulares, funcionarios u otros que no sean exclusivamente para las labores de carga o descarga de materias primas, materiales, mobiliario. Entendiendo con esto que el proceso es transitorio y no como estacionamiento permanente.
  - o) Facilitar la circulación fluida de aquellas personas que presenten alguna discapacidad, facilitando el acceso de los usuarios a la zona de estacionamiento.
  - p) El Servicio podrá gestionar de acuerdo a la normativa chilena, el retiro de los autos abandonados y/o mal estacionados que obstaculicen los flujos vehiculares, realizando todos los protocolos de aviso a las autoridades y trámites correspondientes, si es que esto llega a ocurrir.
  - q) Los eventos de robos y daños ocasionados a los vehículos motorizados serán cursados de acuerdo a lo descrito en el procedimiento SCMS-EFV-PE-009 Procedimiento

Emergencia Robo-Hurto, descrito en el Anexo 10.1. Procedimientos SEFV, carpeta PE del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### Del personal del Servicio

- a) Mantener permanentemente una actitud deferente y gentil hacia los usuarios internos y externos del Establecimiento.
- b) En casos de detectar alguna emergencia o anomalía, el personal del Servicio avisará de inmediato a su Jefatura directa para aplicar el protocolo de estos casos.
- c) El personal deberá contar siempre con el equipamiento necesario para realizar las actividades y deberá identificar correctamente la criticidad asociable a los recintos según corresponda.
- d) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes.
- e) El personal deberá siempre contar con su uniforme completo, limpio y bien presentado, libre joyas y excesos de maquillaje (mujeres), y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.

#### 7.15.3.9. Dotación de Personal

Se describe en el punto 7.15.1.4.2 Dotación de personal.

#### 7.15.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.15.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Central de Estacionamientos

El Servicio de Estacionamiento, ocupará las oficinas dispuestas para ello en el piso subterráneo S-1 (Encargado del Servicio) y en el subterráneo S-2 para efectos de caja y/o equipamiento de control.

##### Rondas

El personal a cargo realizará ejercicio de verificación del recinto, funcionamiento de controles



de ingreso y otros tales como disposición de los móviles, vacancia y seguridad como parte de su rutina.

#### 7.15.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

#### 7.15.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

##### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

##### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Inventario y distribución de materiales necesario para el turno.
- ⇒ Verificar el equipamiento de cada operador antes de distribuirlos.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Coordinar las solicitudes o requerimientos del sistema SIC y velar por fiel cumplimiento de dichas actividades.
- ⇒ Realización de trabajo seguro.
- ⇒ Llenado diario de un listado de control de cumplimiento de programas.
- ⇒ Recorrido general por las distintas áreas de trabajo.

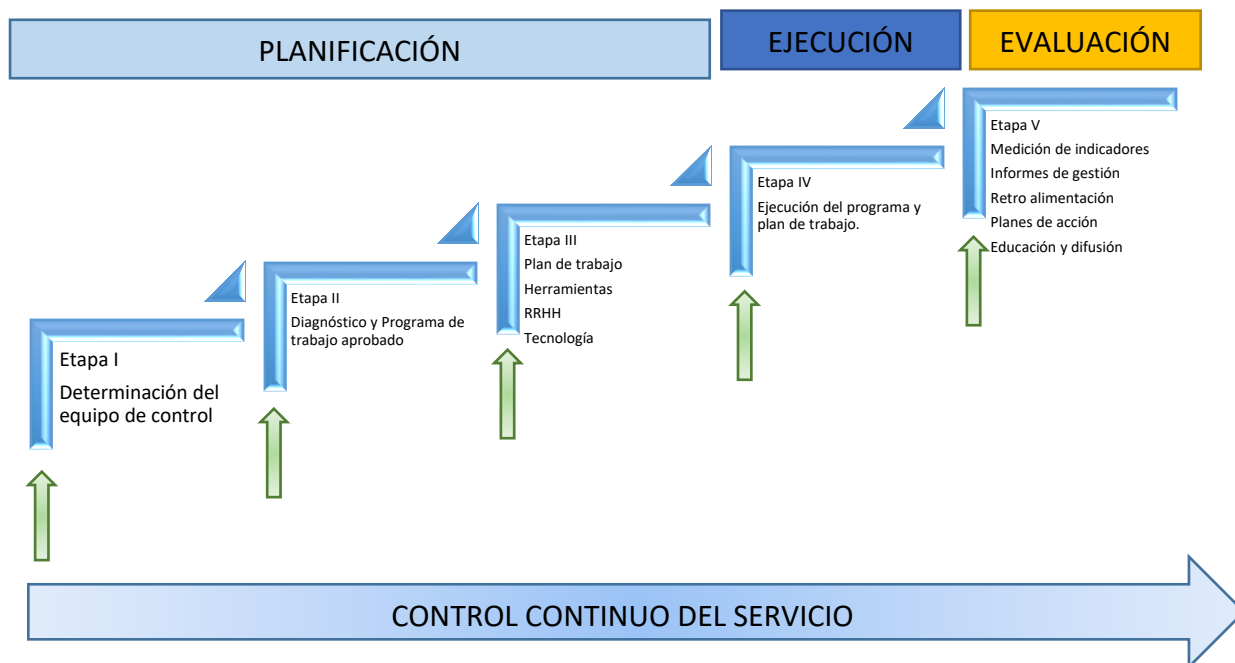
De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio.

En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### 7.15.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el Sistema de Mejoramiento Continuo en Servicio. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.
- ⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

El sistema de control operará bajo los siguientes parámetros:

- Procedimientos para brindar los servicios.
- Pauta de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- Trazabilidad, análisis y control de la pauta de actividades, compuesta por las órdenes de servicio que corresponde ejecutar en el día.
- Evaluación programada de los Operarios y Supervisores.
- Reforzamiento de los procedimientos, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través de capacitación de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

#### 7.15.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- Un equipo que estarán permanentemente capacitados.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.

#### 7.15.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.



### 7.15.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC, relacionados con el servicio prestado por el Concesionario.
2. Número de horas de cada mes de estacionamientos utilizados por los funcionarios y las visitas.
3. Número de estacionamientos diarios ocupados efectivamente por los funcionarios.

## 7.16 Cafetería

### 7.16.1 Aspectos Generales del Servicio

Servicio Especial Obligatorio que comprende la oferta y expendio de alimentos y productos, para todo el personal, público general y visitas del Establecimiento de Salud.

Este Servicio consta de dos cafeterías, una en el primer piso del edificio y otra en el cuarto piso. Es un espacio diseñado especialmente para este fin y cuenta con los permisos sanitarios correspondientes.

Para logro de la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria ha considerado todas las herramientas físicas y la logística específica, la que se encuentra descrita en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar año a año, el programa de trabajo de acuerdo a las normativas chilenas y lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión.

#### 7.16.1.1 Objetivos del Servicio

El Servicio de Cafetería tiene como objetivo proporcionar un espacio alternativo de alimentación y de esparcimiento para funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud.

#### 7.16.1.2 Descripción General del Servicio

Este Servicio Especial Obligatorio, y como se ha mencionado anteriormente, funcionará en dos áreas del Establecimiento de Salud. El primero, en la cafetería ubicada en el primer piso entre el eje 0-2/I-K y el segundo, en la cafetería que se encuentra ubicada en el cuarto piso en los ejes 5-8/A-C.

Este servicio se orienta a un tipo de comida lista para el consumo, más bien fría, de gusto general. No estará dispuesta para la elaboración y cocción de alimentos, sino sólo para la retermalización de preparaciones listas para el consumo, las cuales podrán ser elaborados en las instalaciones de la Unidad de producción de alimentos (piso -1).

La venta de alimentos se enmarcará en la alimentación saludable. Los precios de los servicios estarán visibles y dentro de los precios de mercado de establecimientos similares condiciones en cuando a autorizaciones sanitarias, espacios físicos, implementación y características higiénicas y gastronómicas.

La Sociedad Concesionaria realizará la prestación del Servicio a través de la subcontratación de una empresa especializada en el rubro, la que podrá ser la misma que preste el Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios, si así se determina. La empresa tendrá un Encargado del Servicio (cargo: Encargado del Servicio), que será conforme al artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación, más personal operacional de acuerdo a lo establecido en el punto 7.16.1.4 Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

La empresa subcontratada se guiará en todo momento por los lineamientos de la Sociedad Concesionaria, manteniendo una red organizacional interna.

Los mecanismos de control y supervisión propios del Servicio serán realizados considerando el mejoramiento continuo. Para ello, la Sociedad Concesionaria retroalimentará permanentemente las acciones del Servicio, de acuerdo al resultado entregado por los Indicadores de Niveles de Servicio, elementos evaluadores del contrato de concesión.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de la concesión, la Sociedad Concesionaria emitirá los informes de gestión referentes al Servicio, detallados en su contenido, en el punto 1.8 Información, del presente documento y se ajustará al cumplimiento de la calidad de Servicio de forma tal de no incurrir en la aplicación de los Indicadores de Servicio e Indicadores Centinela, dispuestos como sanción para el Servicio de Explotación.

#### 7.16.1.3. Resumen Operativo

El Servicio será brindado de acuerdo al horario exigido en las Bases de licitación de la concesión, el que se detalla en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Las cafeterías de la Sociedad Concesionaria, operaran básicamente a través de la entrega de productos listos para el consumo tales como:

- Sándwiches envasados
- Snack
- Galletas integrales envasadas
- Bebidas carbonatadas libres de azúcar
- Agua envasada
- Jugos libres de azúcar

- Café de máquina distintos sabores
- Frutas
- Yogurt
- Ensaladas de fruta
- Ensaladas de verduras
- Entre otros.

El Servicio contará con su autorización Sanitaria y todos los productos de venta, contarán con sus respectivas resoluciones sanitarias al día y serán de proveedores reconocidos en el país. El listado de precios se encontrará visible al público general, y en el Sistema Informático de Comunicación y será previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

Se ha considerado para ello una estructura organizacional descrita en el punto 7.16.1.4 del presente documento. Se considera que a lo menos un operario que deberá atender el servicio, distinto del que recepcione el dinero, de manera de evitar la contaminación de los alimentos.

Además, el Servicio de Cafetería tendrá a disposición de las visitas del Establecimiento, el servicio de alimentación a público general, el que se detalla en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Este servicio se dará exclusivamente en la cafetería del primer piso.

La Sociedad Concesionaria tendrá disponible durante el horario de almuerzo (13:00 a 15:00 horas), un menú tipo, y una cantidad de raciones de almuerzo fijo que dispondrá para la venta. Estos alimentos serán elaborados y envasados en la unidad central de producción en la planta-1 y serán trasladados en carro cerrado, con control de temperatura hasta las instalaciones de, para la venta.

De acuerdo a la Norma, para el control de calidad de todos los alimentos perecibles, se llevará un registro de temperatura de acuerdo al tipo de alimento elaborado.

Se realizará un periódico control de ingreso y egreso de los alimentos a través de FIFO (first in-first out) y eliminación en la fecha de vencimiento de los alimentos.

Todos los proveedores estarán debidamente registrados en el punto 4.3. Insumos, del Programa anual de Prestación del Servicio. En la medida de cambios de proveedor, estos serán informados y actualizados formalmente al Inspector Fiscal, previo a realizar cambios.

Para lograr óptimas condiciones higiénicas el servicio se coordinará con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Control Sanitario de Vectores, de acuerdo a su programa de actividades.

El Servicio registrará la realización de sus actividades en el Sistema Informático de Comunicación y tendrá a disposición un libro de sugerencias y reclamos para uso del público general.

#### 7.16.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

- Personal encargado del Servicio (Encargado del Servicio): Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administrador de Empresas de acuerdo a lo expresado en el artículo 1.7.3.1 letra c1) de las Bases de Licitación.

El personal adicional al encargado del servicio deberá acreditar, como nivel de escolaridad mínimo, la enseñanza media completa, con formación en manipulación de alimentos y conocimiento de exposición a riesgos que pudieran afectar a los propios trabajadores, funcionarios y/o público en general.

El Programa de Salud del Personal deberá incluir los exámenes de salud al ingreso y posteriormente someterse, una vez al año, a un examen de salud completo. El examen de salud deberá también certificar que la persona no es portadora de enfermedades que puedan contagiarse a través de los alimentos tales como: fiebre tifoidea, hepatitis, Staphylococcus Aureus, ni enfermedades de la piel en forma activa.

Se deberán considerar, a lo menos, los siguientes exámenes:

- ⇒ VDRL (Venereal Disease Research Laboratory)
- ⇒ radiografía de tórax
- ⇒ coprocultivo y parasitológico seriado
- ⇒ cultivo lecho ungüéal
- ⇒ cultivo nasofaríngeo.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación de salud que acredite su aptitud para el cargo, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá elaborar la Sociedad Concesionaria.

Asimismo, deberá mantenerse vacunado contra la hepatitis B, u otro programa de vacunación ministerial que sea exigible, debiendo la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de dicha obligación.

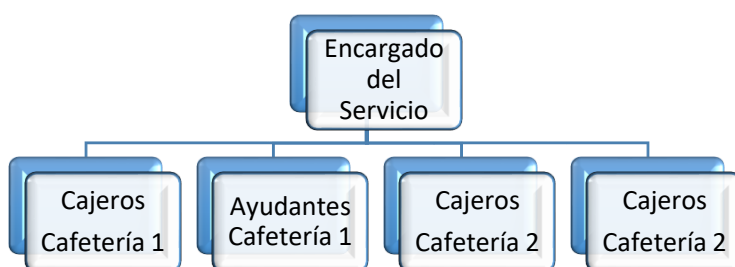
Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, 40 horas en temas relacionados con:

- ⇒ seguridad laboral
- ⇒ infecciones Asociadas a la Atención de Salud

- ⇒ atención de público
- ⇒ todo lo que corresponda a las tareas y funciones asociadas a este servicio.

#### 7.16.1.4.1. Organigrama

Para la prestación de este servicio se ha considerado el siguiente Organigrama de manera jerárquica:



El Servicio de Cafetería es un Servicio Especial Obligatorio. La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una estructura exigida en las Bases de licitación.

El detalle de esta estructura se encontrará descrita en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.16.1.4.2. Dotación de Personal

De acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación, el nivel de escolaridad, el programa de horarios de trabajo, sistema de turno y distribución total del personal se encontrará descrito en el punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.16.1.4.3. De la Jornada Laboral

La jornada laboral de los trabajadores será de acuerdo al Código del Trabajo y Normativas Complementarias.

Tal como indican las Bases de Licitación de la Concesión, el nivel de escolaridad y de competencias, nivel de formación técnica o profesional, según corresponda, más el programa de horarios de trabajo, sistema de turnos y distribución del total del personal, para prestar el servicio, será descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

Los horarios de: almuerzo, cena o colación serán coordinados de forma tal que no alteren la entrega del Servicio.

La entrega de turno se realizará coordinadamente de forma de no producir desfases para la entrega del Servicio.

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos previamente en el Programa Anual establecido.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones, conforme lo establecido en el Anexo H de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá acreditar que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.

#### 7.16.1.5. Adicionales al Servicio

El Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria la realización de actividades para cubrir necesidades no previstas en los Planes o en los Programas de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.1.1, 1.10.1.2 y/o de acuerdo a lo establecido en el punto 1.12.3.1 Nuevas inversiones exigidas por el Estado, de la Bases de Licitación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria tiene la prestación del Servicio de acuerdo a la Ley de Concesiones, de Obras Públicas, Decreto Supremo MOPN°900 del 20.01.2018. Las modificaciones de servicios, así como de las condiciones económicas del Contrato de Concesión se autorizarán en forma previa a su ejecución, mediante Decreto Supremo fundado, expedido por el MOP el que deberá tener, además la firma del Ministro de Hacienda.

#### 7.16.1.6. Políticas del Servicio

Nuestra está comprometida a entregar un servicio de calidad al usuario que frecuenta el Establecimiento de Salud, contribuir a mejorar el entorno, proporcionar un espacio cálido, de descanso, distracción, confort y variedad de alimentos enmarcados en los requerimientos de las Bases de Licitación.

#### 7.16.2 Definiciones Operativas

**Servicio de alimentación a público General:** este servicio complementario podrá ser ejecutado en los locales del Servicio de Cafetería. La Sociedad Concesionaria tendrá disponible durante el horario de almuerzo (13:00 a 15:00 horas), un menú tipo, y una cantidad de raciones de almuerzo fijo que dispondrá para la venta. Estos alimentos serán elaborados y

envasados en la unidad central de producción en la planta -1 y serán trasladados en carro cerrado, con control de temperatura hasta las instalaciones de cada cafetería, para la venta.

#### 7.16.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario)

Descrito en el punto 7.1.2.1

#### 7.16.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Descrito en el punto 7.1.2.2

#### 7.16.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Descrito en el punto 7.1.2.3

#### 7.16.2.4. Tiempos de Atención

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.16.2.5. Insumos

Remitirse a lo descrito en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.16.2.6. Aspectos Ambientales

Se define como los elementos, actividades, productos o servicios de la Sociedad Concesionaria, que pueden interactuar con el ambiente y que puedan generar daño o potencial daño.

El servicio se enmarcará en el Plan de Manejo Sustentable para dar respuesta a esta interacción y dar cumplimiento a los estándares de calidad determinados por la SCMS a partir de la NCh-ISO 14001. Las políticas asociadas a este Plan se encuentran descritas en el punto 13.4.2.3 política ambiental.

#### 7.16.2.7. Repuestos

Dado que las mantenciones de los equipos no son de especialidad del proveedor, el Servicio contará con convenios con proveedores autorizados del equipamiento, para la provisión de repuestos y mantenimientos asociados de los equipos del Servicio.

### 7.16.3 Descripción del Funcionamiento Operativo

El funcionamiento de la operación se encontrará en coordinación con las exigencias establecidas en las Bases de licitación. El Servicio, contará con procedimientos operativos específicos, los que se encuentran desarrollados en el punto 2.5 Procedimientos, del Programa Anual del Servicio y consignados en el punto 9.3.1 del presente documento.

#### 7.16.3.1. Base de Procedimientos

La base de los procedimientos establecidos para el Servicio, se enmarcan en:

- ⇒ El detalle de las Bases de licitación del presente contrato.
- ⇒ Programa Anual del Servicio de Alimentación de pacientes y funcionarios.
- ⇒ Planimetría y Proyecto Definitivo
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos.
- ⇒ Plan de Gestión Sustentable.
- ⇒ Las normativas chilenas vigentes, asociadas al Servicio. Estas son las siguientes:
  - Reglamento Sanitario de los Alimentos DS N°977/96, actualizado al 14.01.2015.
  - Guías Alimentarias REN°260 del 16.05.2013.
  - Guías alimentarias. Ley 20.606 sobre composición nutricional y su publicidad.
  - Guías alimentarias oficiales- Diario oficial, del 14 de junio del 2014, modifica Decretos 12 y 28 de la Ley 20.606.
  - Norma Técnica del Servicio de Alimentación y Nutrición 2005, del Ministerio de Salud.
  - Norma chilena 3235 Buenas Prácticas de Manufactura.

#### 7.16.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El Servicio de Cafetería, desarrollará un programa general de trabajo en forma anual que contempla el detalle de las actividades planificadas ajustadas a las especificaciones asociadas a su realización. Estará fundamentado en las exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión y normativa, a las recomendaciones de los especialistas del servicio, las instalaciones físicas y su criticidad, y a partir del segundo año, al comportamiento de cada año de explotación vivido.

##### 7.16.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Concesión, el Servicio de Cafetería es un Servicio Especial Obligatorio.

La prestación del Servicio será realizada por una empresa subcontrata que considera una



estructura exigida en las Bases de licitación y es liderada en la operación, por el cargo denominado Encargado del Servicio. Él será el administrador del Servicio y será quien reporta operacionalmente en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

El Encargado del Servicio es quien organiza a su personal al cumplimiento de las tareas diarias, coordinará las actividades interrelacionadas en el servicio y monitoreará las actividades de forma de dar cumplimiento a la calidad de las actividades realizadas, la calidad gastronómica de las actividades, el cumplimiento de las medidas de higiene, control de temperaturas y almacenamiento, el registro apropiado de las actividades, y las eventualidades que surjan producto de la misma, como por ejemplo la provisión de un producto o alimento listo para el consumo, la atención en horarios punta. Coordinará toda actividad relacionada con bodega y con la Unidad Central de Producción y con el Servicio de Aseo y Limpieza.

El personal a cargo de la caja, tendrá funciones administrativas y contribuirá a dirigir el correcto proceso de atención al cliente durante la atención diaria.

El personal a cargo de la manipulación de alimentos, retermalizará y dará la presentación a los alimentos. Así también porcionará y entregará los alimentos al comprador, considerando en ello utilizar las herramientas necesarias y las acciones de higiene establecidas en las normativas chilenas, para la manipulación de alimentos. Este personal deberá también, encargarse de mantener limpias las mesas de la cafetería.

#### 7.16.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

La Sociedad Concesionaria asumirá su responsabilidad en todas aquellas situaciones en que las fallas sean asociadas a su responsabilidad.

Durante la prestación del Servicio, las fallas podrán ser reportadas a través los conductos formales de la Inspección Fiscal, como es establecido en las Bases de Licitación, o a través del Sistema Informático de Comunicación. Para este último, el personal autorizado del Establecimiento podrá notificar el requerimiento de servicio sobre una falla detectada a la Sociedad Concesionaria a través del Sistema Informático de Comunicación, sea esta en horario hábil o no hábil. El Sistema se encontrará disponible durante las 24 horas de día, todos los días del año.

De acuerdo a la configuración del Sistema Informático, de forma paralela esta información llegará como una alarma a toda la estructura jerárquica de la Sociedad Concesionaria (Gerente General, Gerente de Explotación, Encargado de los Servicios de Explotación, Encargado del Servicio).

Los canales de comunicación interna establecidos por la SCMS, permitirán la evaluación del nivel de falla y el nivel de intervención que esta requiera, lo que dependiendo de la falla podrían requerir de la activación del Plan de Contingencia aprobado para el Servicio.

El plan de acción a seguir, será previamente planteado al Inspector Fiscal, quien finalmente será quien determine o indique a la SCMS, la activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Sin reparo de lo anterior, una solicitud o eventualmente una inspección, puede detectar y derivar en la necesidad de mantenimiento de forma urgente.

El Servicio se pondrá en marcha por un equipo de operativos, que acudirán para la primera respuesta a la atención y determinar los pasos a seguir.

La falla también podrá ser detectada por el mismo personal de la SCMS, en dicho caso los canales internos de comunicación igualmente activaran la alarma de organización y niveles de intervención antes mencionados, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información y plan de acción a aplicar, al Inspector Fiscal.

#### 7.16.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El procedimiento de adquisición de los insumos se ajustará a las políticas de compra de la empresa subcontrata en coordinación con la Sociedad Concesionaria. Proceso que se detallará una vez adquirida la empresa prestadora del servicio.

##### 7.16.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La reposición de equipamiento y repuestos se detallará una vez se determine la empresa Subcontrata que prestará el servicio.

#### 7.16.3.5. Aspectos Operacionales

##### 7.16.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de ejecución de trabajo diario se desarrollará a través de la emisión de órdenes de trabajo, formuladas por el Sistema Informático de Comunicación. Estos documentos serán utilizados tanto para las actividades programadas, como para aquellas no programadas.

Todas las actividades, sean estas programadas o no programadas, están sujetas a un registro de su realización y un cierre.

#### **Actividades programadas**

El Sistema Informático de Comunicación contará con toda la programación de actividades aprobadas y descritas en el punto 2.4. Programación de actividades, del Programa Anual del Servicio. Las actividades serán realizadas de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Programa Anual del Servicio.

La organización del Servicio desde el punto de vista operativo se podrá iniciar con a lo menos 24 horas de anticipación. Es el tiempo necesario para establecer el número de preparaciones de alimentos perecibles que deberá producir la central de alimentación, tanto para la entrega del servicio al momento en que se abre la cafetería y durante el día, como para la estimación del número de almuerzos que tendrá disponible. Este proceso se complementará con los requerimientos y abastecimiento de alimentos no perecibles, y materiales de trabajo necesarias para el próximo día.

A primera hora el personal se encargará de chequear la calidad del aseo de la cafetería, el que deberá haberse realizado al término de la jornada anterior. De ser óptimo, se comenzarán las actividades para abrir a la venta, de lo contrario se mejorarán y en paralelo se organizarán los elementos para la próxima apertura del recinto, evitando retrasar las actividades.

La organización durante el proceso de venta se entorna básicamente en prever tener los productos disponibles, a óptima temperatura y calidad organoléptica y sanitaria.

El personal de venta deberá prever en todo momento tener disponible suficiente cambio de dinero para no entorpecer la venta de los servicios y la operación de los sistemas de compra automático que hoy existen al respecto.

El personal de apoyo velará por retirar oportunamente la basura (residuos asimilables a domiciliarios), limpiar y ordenar las mesas y vitrinas, y realizar aseos recurrentes, las veces que sea necesario, sin obstaculizar el flujo normal de las cafeterías.

Diaria, semanal y mensualmente el Supervisor a cargo realizará los pedidos de materias primas y productos de manera de abastecer oportunamente el servicio sin variaciones en la disposición de su cartelera de productos.

De acuerdo a la programación se revisarán los equipos, su funcionamiento y realización de mantención preventiva.

#### **Actividades no programadas**

También formarán parte de la ejecución de trabajos diarios. Se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Anual.

Las actividades no programadas detectadas por el mismo personal de la SCMS, activarán las acciones de organización y niveles de intervención, en combinación con los canales de comunicación definidos para la oportuna entrega de esta información en el Sistema Informático de Comunicación, si así procede.

De ser generadas a través de un usuario autorizado SIC, cursará una asignación de la labor y la generación de la Orden de trabajo correspondiente.

La actividad será ejecutada y requerirá de a un registro de su realización y eventualmente a un cierre conforme o no conforme, el que será realizado una vez terminada la actividad, por el usuario SIC autorizado.

En aquellas actividades que requieran de una coordinación especial, previa a su realización, la SCMS, se acercará a la Inspección Fiscal, para ajustar lo referente a dicha coordinación.

#### 7.16.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El Servicio de Cafetería, deberá velar por la correcta aplicación de las normas y reglamentos en materia de seguridad e higiene en el trabajo, así como resguardar la calidad higiénica de los servicios que presta.

Se incorporarán una cultura preventiva. El modelo preventivo permitirá alcanzar resultados enfocados a obtener una baja tasa accidentes. La metodología incorpora los conceptos en prevención de riesgos y atención de enfermedades y accidentes laborales. Para esto se considera potenciar el Comité Paritario y realizar un buen desarrollo del Plan de capacitación orientado al liderazgo preventivo y seguridad a todo el personal.

Por otra parte, para garantizar la inocuidad de los alimentos se realizarán controles y registros de temperatura y seguimiento de las cadenas de frío y calor de los alimentos. De acuerdo a la norma se realizarán exámenes médicos al personal manipulador para evitar las ETAS (Enfermedades transmitidas por los Alimentos).

Adicionalmente, se deberá conservar muestras de a lo menos 150grs de cada una de las preparaciones elaboradas diariamente en cada tiempo de comida, debidamente rotuladas y congeladas por un lapso de 72 horas, de manera de permitir análisis microbiológico retrospectivo de ser necesario.

#### 7.16.3.6. Manual de Operaciones

En lo referente al manual de operaciones favor remitirse al documento, Programa Anual del Servicio y la definición de Manual de Operaciones descrita en el punto 6.1.2. Definiciones, del presente documento.

La aprobación del Programa Anual de prestación del Servicio se encuentra afecto a lo descrito en el punto 1.10.1 PLANES Y PROGRAMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS de las Bases de licitación.

#### 7.16.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

Cafeterías: Considerada como un área no crítica de acuerdo a la Zonificación del Anexo H de las Bases de licitación.

El detalle de la programación de aseo se encontrará descrita en el punto 2.4 Programación de actividades, del Programa Anual del Servicio y también en el Programa Anual de Aseo y Limpieza, punto 2.3 Programación de actividades.

#### 7.16.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Se consideran las siguientes condiciones operativas:

De las actividades

- a) Contar con las autorizaciones sanitarias del Servicio, de acuerdo a las exigencias establecidas por la autoridad respectiva.
- b) Las actividades deberán ser realizadas de acuerdo al Programa anual de Prestación del Servicio.
- c) La Sociedad Concesionaria deberá propender a la venta de productos que se enmarcan en una alimentación saludable.
- d) Los alimentos que requieran preparación completa y que se sirvan en la cafetería, deberán ser elaborados en la Central de Alimentación del Establecimiento de Salud o por otros proveedores de alimentos debidamente autorizados por la Autoridad Sanitaria y organismos competentes para estos efectos, y deberán ser retirados de la venta cuando cumplan su fecha de vencimiento.

Del personal

- a) Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en el presente documento y de acuerdo al punto 3. Recursos Humanos, del Programa Anual asociado a este servicio.
- b) El personal asignado, deberá reconocer las actividades a realizar identificando las Buenas Prácticas de Manufactura y procedimientos establecidos según corresponda a su quehacer.
- c) El personal manipulador deberá siempre usar sus elementos de protección personal, especialmente mascarilla y realizar permanentemente el proceso de lavado de manos como condición operacional principal de la realización de sus actividades.
- d) El personal deberá contar con sus vacunas al día y exámenes de salud libres de observaciones asociadas a la manipulación de alimentos.
- e) Polifuncionalidad: El personal del Servicio podrá realizar diferentes actividades dentro de su misma línea de operación u otra, siempre y cuando califique en cuanto a su formación profesional o técnica, haya sido capacitado, y cumpla con las medidas higiénicas básicas.
- f) El personal deberá encontrarse visible o disponible a su Supervisor directo o en su escala jerárquica, en todo momento y podrá recibir indicaciones sólo del mismo, o de

la línea interna de su propia organización. En caso necesario y en forma exclusiva, si el personal clínico detecta algún error por parte del personal de la SCMS, que pueda suponer un riesgo para el paciente, éste podrá hacerlo saber a dicho operario, con el fin de velar por la seguridad y el bienestar de dicho paciente. Posteriormente, el personal clínico podrá dejar por escrito un requerimiento a través del Sistema Informático de comunicación, para su ejecución o ingresar un reclamo formal si la incidencia detectada supone un riesgo verificable para la seguridad de los pacientes

- g) El recambio de turno y la hora de colación, deberán ser coordinados por el Supervisor de manera de no ver interrumpidas las actividades programadas.
- h) El Encargado velará por el cumplimiento de las actividades, así como también las técnicas empleadas en los procesos y la prevención de riesgos asociados a la labor.
- i) El personal deberá siempre contar con su uniforme completo, limpio y bien presentado, libre joyas y excesos de maquillaje (mujeres), y con su credencial de identificación durante toda la jornada laboral.

#### 7.16.3.9. Dotación de Personal

Se detalla en el punto 7.16.1.4.2. del presente documento.

#### 7.16.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

Remítase a la descripción detallada en el Programa Anual de Prestación del Servicio.

#### 7.16.3.11. Topología de Mantenimiento

##### Recintos de Cafetería

Este Servicio funcionará en dos áreas del Establecimiento de Salud. El primero, en la cafetería ubicada en el primer piso entre el eje 0-2/I-K y el segundo, en la cafetería que se encuentra ubicada en el cuarto piso en los ejes 5-8/A-C.

##### Elaboración y Almacenamiento de alimentos

Este servicio se orienta a un tipo de comida lista para el consumo, más bien fría, de gusto general. No estará dispuesta para la elaboración y cocción de alimentos, sino sólo para la retermalización de platos preparados listos para el consumo, lo cuales podrán ser elaborados y almacenados en las instalaciones de la Unidad de producción de alimentos (piso -1).

#### 7.16.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

Descrito en el punto 7.1.2.4

### 7.16.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

El proceso se realiza en base al mejoramiento continuo, la Gerencia de explotación habrá designado personal interno en distintas, pero complementarias funciones asociadas al control de calidad del Servicio.

#### Control Preventivo

A través de la utilización de los documentos guía (Programa Anual, RSO y el contrato interno con la empresa prestadora del Servicio), se coordinará de forma permanente la gestión del Servicio. El resultado de cada una de las acciones previamente determinadas y reconocidas en los informes de gestión interna, permitirán tener herramientas objetivas del nivel de cumplimiento del Servicio.

#### Control Concurrente

Las acciones de Control y Seguimiento más relevantes para el aseguramiento y control de la calidad del servicio, deberán enmarcarse diversas actividades de forma permanente, entre otros lo siguiente:

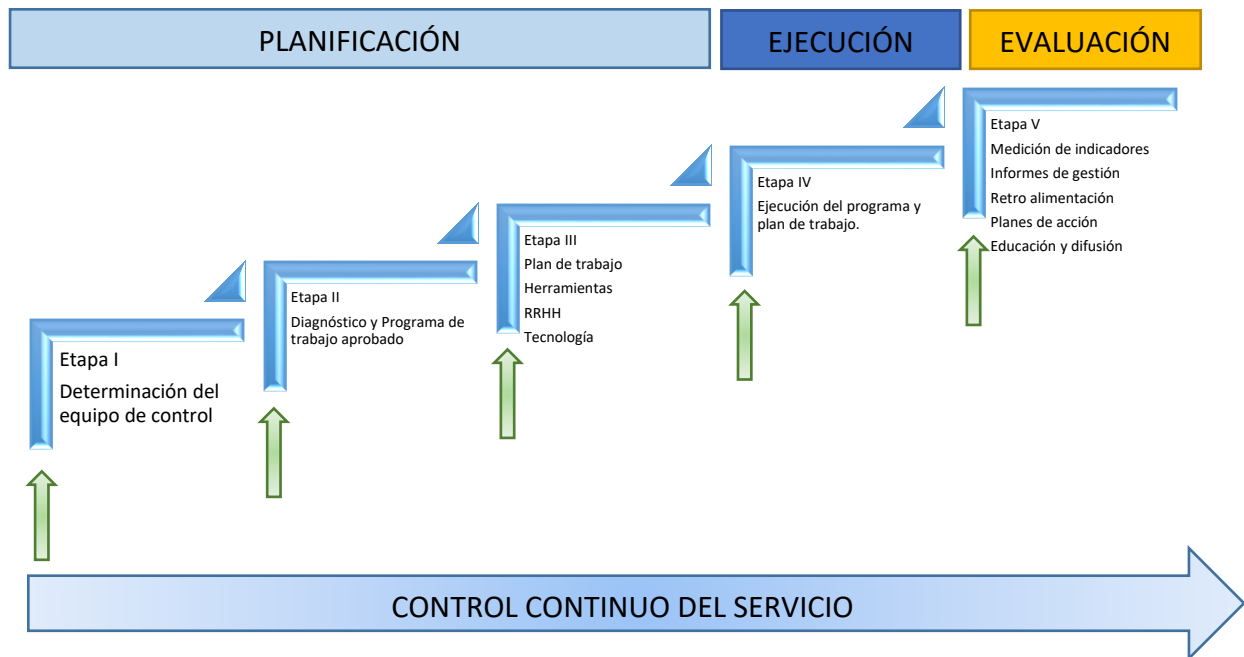
- ⇒ Verificación de asistencia de los trabajadores y su presentación y aseo personal.
- ⇒ Verificar el estado de equipamiento y los insumos.
- ⇒ Verificar la higiene del recinto.
- ⇒ Coordinación entre el personal, para solucionar los eventuales problemas del turno anterior.
- ⇒ Realización de trabajo seguro.

De manera de poder facilitar el control y el manejo de la información, se ha definido un Libro de Novedades, donde se anoten diariamente y en especial antes de finalizar cada turno, comentarios e instrucciones que permitan la continuidad de información propia del servicio. En la medida que las metas sean cumplidas, el servicio retroalimentará su quehacer, en vías mantener su estándar logrado.

#### Control Correctivo

En la medida de identificar falencias, estructurará planes de acción y mejoras que permitan enfrentar de mejor forma los fallos. Tanto los designados por la Gerencia de Explotación como el Encargado del Servicio y su directriz jerárquica, se encargarán de desarrollar herramientas efectivas y eficientes para el logro y mejoramiento de sus indicadores de servicio.

El control del servicio, se realizará durante todo el proceso:



#### 7.15.5.1. Sistemas de Control

La Sociedad Concesionaria implementará como sistema de control, el Sistema de Mejoramiento Continuo en Servicio. A través del mejoramiento continuo se pretende ser más productivos y también esta herramienta permitirá controlar, medir y analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.



#### Ventajas

- ⇒ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ⇒ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- ⇒ Si existe reducción de procesos inadecuados, trae como consecuencia confianza y seguridad por parte del Establecimiento.
- ⇒ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad y automotivación interna, lo cual es de vital importancia para el logro de los objetivos de la Concesión.



⇒ Permite eliminar procesos repetitivos.

El sistema de control operará bajo los siguientes parámetros:

- Procedimientos para brindar los servicios. Pauta de actividades diarias, semanales, mensuales, anuales.
- Trazabilidad, análisis y control de la pauta de actividades.
- Evaluación programada de los Operarios y Supervisores.
- Reforzamiento de los procedimientos, actualización de las pautas de actividades de ser necesario, retroalimentación en terreno y a través de capacitación de las actividades que se encuentren en falencia o incompletas.

#### 7.15.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar el estándar de calidad del servicio, la Sociedad Concesionaria ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes estarán permanentemente capacitados.
- Un programa de actividades, claramente definido y autorizado.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Herramientas de programación, seguimiento y control del cumplimiento las actividades comprometidas.
- Implementación de hoja de vida los equipos de la cafetería, que permitirá un adecuado seguimiento y control, enfocando a su óptimo funcionamiento.

#### 7.15.5.4. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria se certificará, dentro de los plazos establecidos, en un sistema de calidad NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-18001.Of2009. El Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico aplicará los requerimientos indicados en dichas normas, según corresponda.

Los lineamientos se encontrarán establecidos en el punto 13 del presente documento.

#### 7.15.6. Indicadores de Gestión

De acuerdo a las Bases de Licitación, la SCMS deberá llevar la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la concesión y a su vez, mantenerlos actualizados diariamente y

permitir su visualización e impresión a los usuarios SIC autorizados. Los Indicadores de Gestión para este Servicio, son los siguientes:

1. Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

## 8. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

### 8.1. Servicio de Alimentación a público en general

El servicio de alimentación a público general, considera la venta de almuerzo según menú diario, el que será derivado de la minuta de casino de funcionarios correspondiente al día, mejorado.

La cafetería del primer piso entregará el Servicio de Alimentación a público general especificado en las Bases de Licitación como un Servicio Complementario, para lo cual, la Sociedad Concesionaria tendrá disponible al público durante el horario de almuerzo:

Horario de atención: 13:00 a 15:00 horas.

El menú tipo por día ofrecerá, una cantidad de raciones de almuerzo fijo que dispondrá para la venta. Estos alimentos serán elaborados y envasados en la unidad central de producción en la planta -1 y serán trasladados en carro cerrado, con control de temperatura hasta las instalaciones del primer piso.

Los estándares de calidad y el nivel de servicio, serán acordes a las exigencias del Reglamento Sanitario de los Alimentos. El traslado hasta cada Cafetería del primer piso, será en contenedores cerrados, corroborando siempre la mantención de la cadena de temperatura.

Todos los alimentos perecibles de venta para estos efectos serán utilizados durante el día, eliminado como residuos, toda venta no realizada en un plazo no mayor al tiempo de exigido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

La Sociedad Concesionaria a través de la empresa subcontrata velará en todo momento por el buen funcionamiento del Servicio. Para ello, ha considerado utilizar exclusivamente la cafetería del cuarto piso del Establecimiento, dada su cercanía con Servicios de Atención crítica y de Atención cerrada. Además, y de acuerdo a la demanda, se establecerá un número cerrado de raciones de almuerzo, que permitan entregar el servicio sin producir congestión.

El precio de venta se encontrará determinado en el Programa Anual de Prestación del Servicio. Los precios de los servicios estarán visibles y estarán dentro de los precios de mercado en establecimientos similares en cuando a: autorizaciones sanitarias, espacios físicos,

implementación y características higiénicas y gastronómicas. Los valores serán reajustados anualmente al valor de la UF, al momento del reajuste y de acuerdo al Índice de Precios de los Alimentos.

De existir desperfectos causados por visitas o público en general, estos serán informados a la Inspección fiscal sin perjuicio de la reparación de los mismos por la Sociedad Concesionaria, actividad que seguirá el conducto de reparación de infraestructura que mantiene el Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura.

Antes de la puesta en marcha del servicio se pedirá aprobación al Inspector Fiscal de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 1.10.3 de las BALI.

En caso de interrupciones en la entrega de este Servicio, ya sea por desviaciones, fallas u otras razones relacionadas a la operación o administración como, por ejemplo, cambio de proveedor, que determine la Sociedad Concesionaria, entendiéndose que este un Servicio Complementario y por tanto no obligatorio, se informará anticipadamente al Inspector Fiscal de la suspensión del Servicio, argumentando claramente las razones de dicho cese.

## 8.2. Estacionamiento para público en general

De acuerdo a las exigencias de las Bases de licitación, la Sociedad Concesionaria podrá optar por la implementación de este Servicio Complementario. Para ello, podrá habilitar áreas de estacionamientos adicionales a lo exigido como Servicio Especial Obligatorio, estableciendo un mecanismo de cobro por su uso. Deberá, además, prestar un servicio de vigilancia del recinto y los vehículos aparcados en él, que deberá cumplir con las mismas exigencias técnicas definidas para el servicio de estacionamiento de funcionarios y visitas. Si la Sociedad Concesionaria optare por la prestación de este servicio, se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud correspondiente, de acuerdo a los estándares definidos en el Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de estos servicios deben ser aprobados por el Inspector Fiscal de acuerdo al procedimiento establecido en el Artículo 3. Servicios Complementarios de la página 150 de las Bases de Licitación.

## 8.3. Instalación y explotación de máquinas dispensadoras

La Concesionaria a través de la empresa subcontrata prestará el servicio de máquinas dispensadoras de snack, bebidas y café. La ubicación de dichas máquinas se encuentra detallado en los planos As Built y fue previamente revisado y autorizado por la Inspección Fiscal.

Previo a su instalación, la Sociedad Concesionaria hará las gestiones de autorización de este

Servicio con la Inspección Fiscal.

#### Condiciones Generales

La reposición de productos de cada máquina se realizará dependiendo del consumo de cada una de ellas.

La administración, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Ésta será la responsable de resolver cualquier eventualidad.

En caso de falla del Servicio, la Sociedad Concesionaria, solicitará a su Proveedor realizar el mantenimiento, reposición de productos o cualquier otra situación asociada, en el tiempo más breve posible.

La anomalía será comunicada al público a través de señalizaciones claras y visibles en cada máquina.

De ser necesario, la o las máquinas expendedoras podrán ser reemplazadas para optimizar el Servicio. Lo anterior en coordinación con lo exigido en el punto 6.5 del presente documento.

Para efectos de retención de dinero y/o de productos en las máquinas, existirá un teléfono de llamado directo, el que podrá resolver situaciones de devoluciones ya sea de producto o de dinero. Luego del registro de los antecedentes de cada usuario afectado, el encargado de esta resolución, se comunicará con los mismos para hacer devolución de los productos según corresponda en terreno o en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

Los precios de los servicios estarán visibles a todo el público, y serán dentro de los precios de mercado en establecimientos de similares condiciones en cuando a: autorizaciones, espacios físicos, implementación, características de seguridad y características higiénicas. Los valores serán reajustados semestralmente de acuerdo al Índice de Precio del Consumidor (IPC).

Los consumos de servicios básicos correspondientes al funcionamiento de estos equipos correrán a cargo de la Sociedad Concesionaria y serán informados según los conductos regulares exigidos en las Bases de licitación, detallados en el punto 14 de este documento.

En caso de interrupciones en la entrega de este Servicio, ya sea por desviaciones, fallas u otras razones relacionadas a la operación o administración como, por ejemplo, cambio de proveedor, que determine la Sociedad Concesionaria, entendiéndose que este un Servicio Complementario y por tanto no obligatorio, se informará anticipadamente al Inspector Fiscal de la suspensión del Servicio, argumentando claramente las razones de dicho cese.

#### 8.4. Área multiservicios

La Concesionaria según lo recogido en el punto 2.6 de las BALI podrá gestionar un área

multiservicios en el Establecimiento de Salud.

En dicha área podrán existir servicios no discordantes ni en forma, con la estructura del Establecimiento de Salud ni en el fondo con espíritu del mismo.

La Sociedad Concesionaria presentará oportunamente los proyectos de implementación de estos Servicio cuando los haya determinado y de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación.

Los consumos de servicios básicos correspondientes al funcionamiento de estos recintos correrán a cargo de la Sociedad Concesionaria y serán informados según los conductos regulares exigidos en las Bases de licitación, detallados en el punto 14 de este documento.

De existir desperfectos causados por visitas o público en general, estos deberán ser informados a la Inspección fiscal sin perjuicio de la reparación de los mismos por la Sociedad Concesionaria.

En caso de interrupciones en la entrega de este Servicio, ya sea por desviaciones, fallas u otras razones relacionadas a la operación o administración como, por ejemplo, cambio de proveedor, que determine la Sociedad Concesionaria, entendiéndose que este un Servicio Complementario y por tanto no obligatorio, se informará anticipadamente al Inspector Fiscal de la suspensión del Servicio, argumentando claramente las razones de dicho cese.

## 8.5. Otros

La Concesionaria según lo recogido en el punto 2.6 de las BALI podrá extender, con autorización del Inspector Fiscal, la prestación de los servicios a terceros, señalados en las Bases de la Licitación, siempre y cuando dicha extensión no impida dar cumplimientos a los servicios prestados al interior del Establecimiento de Salud. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria no podrá justificar deficiencias o incumplimientos de los estándares exigidos debido a la extensión de dichos servicios a terceros.

Dichos servicios no podrán ser discordantes ni en forma, con la estructura del Establecimiento de Salud ni en el fondo con espíritu del mismo.

Los consumos correspondientes al funcionamiento de estos equipos correrán a cargo de la Sociedad Concesionaria.

Antes de la puesta en marcha del servicio se pedirá aprobación al Inspector Fiscal de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 1.10.3 de las BALI.

## 9. PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 9.1. Tabla de Actividades de Servicio

La tabla de actividades de Servicio será la equivalente a la Programación de actividades. Dicha actividad será una programación de tipo anual que se encuentra detallada por año en los Programas Anuales de Prestación de cada Servicio.

### 9.2. Procedimientos Servicios Básicos No Clínicos de Apoyo

A continuación, se consignan los procedimientos referenciales de cada Servicio, los que pueden variar durante la etapa de explotación. El desglose de cada procedimiento se encuentra descrito en el punto “Procedimientos” de cada Programa Anual de Prestación de Servicio, de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación.

#### 9.2.1. Procedimientos del Servicio de Aseo y Limpieza General

Procedimientos administrativos	
SCMS-ASE-PA-001	<b>Control de Asistencia</b>
SCMS-ASE-PA-002	<b>Provisión de Insumos, productos y materiales</b>
SCMS-ASE-PA-003	<b>Entrega de turno</b>

Procedimientos operacionales	
SCMS-ASE-PO-001	Lavado de Manos
SCMS-ASE-PO-002	Limpieza y desinfección con Doble Balde
SCMS-ASE-PO-003	Limpieza con Microfibra
SCMS-ASE-PO-004	Decapado
SCMS-ASE-PO-005	Limpieza por Aspirado
SCMS-ASE-PO-006	Limpieza con Vacuolavadora
SCMS-ASE-PO-007	Espatulado
SCMS-ASE-PO-008	Abrillantado
SCMS-ASE-PO-009	Acabado Acrílico y sello piso
SCMS-ASE-PO-010	Remoción acabado acrílico y sello
SCMS-ASE-PO-011	Barrido
SCMS-ASE-PO-012	Hidrolavado
SCMS-ASE-PO-013	Desincruste
SCMS-ASE-PO-014	Lustrado
SCMS-ASE-PO-015	Limpieza de vidrios
SCMS-ASE-PO-016	Limpieza y desinfección de superficies



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Procedimientos operacionales	
SCMS-ASE-PO-017	Limpieza y desinfección de Cama y camilla
SCMS-ASE-PO-018	Limpieza y desinfección de elementos sanitarios
SCMS-ASE-PO-019	Limpieza y desinfección de puertas y ventanas
SCMS-ASE-PO-020	Limpieza y desinfección de paredes, ventanas, cielos y alturas
SCMS-ASE-PO-021	Limpieza del Compactador
SCMS-ASE-PO-022	Limpieza de Central de residuos
SCMS-ASE-PO-023	Retiro y transporte. de Domiciliarios a AT
SCMS-ASE-PO-024	Retiro y transporte. de res. en Aislamiento
SCMS-ASE-PO-025	Armado de camas residencias
SCMS-ASE-PO-026	Aseo tipo I Habitación pacientes
SCMS-ASE-PO-027	Aseo tipo II Habitación pacientes
SCMS-ASE-PO-028	Aseo sala de pabellón y parto integral
SCMS-ASE-PO-029	Aseo Laboratorio
SCMS-ASE-PO-030	Aseo Toma de muestras
SCMS-ASE-PO-031	Aseo Imagenología
SCMS-ASE-PO-032	Aseo Esterilización
SCMS-ASE-PO-033	Aseo Farmacia primer piso
SCMS-ASE-PO-034	Aseo Farmacia piso -1
SCMS-ASE-PO-035	Aseo Urgencia
SCMS-ASE-PO-036	Aseo Anatomía Patológica
SCMS-ASE-PO-037	Aseo Hospital de Día General
SCMS-ASE-PO-038	Aseo CAE Endoscopia, Yeso, Cardiología, Neuro y Fibro
SCMS-ASE-PO-039	Aseo CAE Pediatría y Odontología
SCMS-ASE-PO-040	Aseo CAE Adulto y Cuidados Paliativos
SCMS-ASE-PO-041	Aseo CAE Oftalmología, Dermatología y Otorrino
SCMS-ASE-PO-042	Aseo CAE Obstetricia
SCMS-ASE-PO-043	Aseo y limpieza de dispensadores
SCMS-ASE-PO-044	Aseo y limpieza de ascensores, montacargas y escaleras mecánicas
SCMS-ASE-PO-045	Aseo de cámaras refrigerantes de Laboratorio
SCMS-ASE-PO-046	Aseo de bodegas de material estéril y no estéril
SCMS-ASE-PO-047	Aseo de oficinas
SCMS-ASE-PO-048	Retiro de res. unidades apoyo p-1
SCMS-ASE-PO-049	Aseo sala cuna
SCMS-ASE-PO-050	Aseo tipo I habitación Uci
SCMS-ASE-PO-051	Aseo y desinfección cortinajes
SCMS-ASE-PO-052	Limpieza y desinfección de elementos sanitarios con maquina
SCMS-ASE-PO-053	Aseo tipo I residencias

Procedimientos operacionales	
SCMS-ASE-PO-054	Reposición de insumos

Procedimientos de contingencia	
SCMS-ASE-PC-001	Falla del sistema informático
SCMS-ASE-PC-002	Falla de servicios básicos
SCMS-ASE-PC-003	Falla de equipos
SCMS-ASE-PC-004	Limpieza de derrame de residuos hospitalarios

## 9.2.2. Procedimientos del Servicio Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-GRH-PA-001	Registro de asistencia
SCMS-GRH-PA-002	Control de Inventario
SCMS-GRH-PA-003	Entrega de turno

Código	Procedimientos operacionales
SCMS-GRH-PO-001	Lavado de Manos
SCMS-GRH-PO-002	Retiro y trans. R. Peligrosos al AT
SCMS-GRH-PO-003	Retiro y trans. R. Especiales al AT (patológicos y otros)
SCMS-GRH-PO-004	Retiro y trans. de residuos AT a AC
SCMS-GRH-PO-005	Retiro y trans. de Res. en Sala Cuna
SCMS-GRH-PO-006	Retiro y trans. de res. en Estacionamientos
SCMS-GRH-PO-007	Retiro y Traslado de residuos áreas de apoyo -1
SCMS-GRH-PO-008	Retiro y Traslado de residuos en las Terrazas y patios
SCMS-GRH-PO-009	Retiro y Traslado de residuos en Exteriores
SCMS-GRH-PO-010	Almacenamiento Central de Residuos
SCMS-GRH-PO-011	Eliminación y Tratamiento final de los residuos
SCMS-GRH-PO-012	Recambio de contenedores
SCMS-GRH-PO-013	Aseo tipo II de contenedores
SCMS-GRH-PO-014	Retiro y trans. R. Especiales al AT cortopunzantes
SCMS-GRH-PO-015	Lavado de Carros
SCMS-GRH-PO-016	Termo desinfección Biosystem

Código	Procedimientos de Contingencia
SCMS-GRH-PC-001	Procedimiento frente a fallas del sistema informático



SCMS-GRH-PC-002	Hallazgo y/o derrame de residuos hospitalarios
SCMS-GRH-PC-003	Manejo de accidentes con sangre y fluidos corporales
SCMS-GRH-PC-004	Falla de personal
SCMS-GRH-PC-005	Insuficiencia o incapacidad de almacenamiento central
SCMS-GRH-PC-006	Falla compactador
SMCS-GRH-PC-007	Falla de materiales
SCMS-GRH-PC-008	Falla de camiones de transporte de residuos
SCMS-GRH-PC-009	Falla de servicios básicos

### 9.2.3. Procedimientos del Servicio Control Sanitario de Vectores

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-CSV-PA-001	Registro de asistencia
SCMS-CSV-PA-002	Entrega de turno

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-CSV-PO-001	Lavado de Manos
SCMS-CSV-PO-002	Instalación del cerco sanitario
SCMS-CSV-PO-003	Inspección presencia de vectores
SCMS-CSV-PO-004	Desratización
SCMS-CSV-PO-005	Desinsectación
SCMS-CSV-PO-006	Control de Aves
SCMS-CSV-PO-007	Control de Quirópteros
SCMS-CSV-PO-008	Eliminación de animales muertos

Código	Procedimientos de Contingencia
SCMS-CSV-PC-001	Procedimiento en caso de aumento masivo plagas
SCMS-CSV-PC-002	Falla del sistema informático
SCMS-CSV-PC-003	Actuación Frente a una contaminación Química

### 9.2.4. Procedimientos de Servicio de Gestión de Ropería

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-GDR-PA 001	Registro de Asistencia
SCMS-GDR-PA-002	Entrega de turno

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-GDR-PE-001	Lavado de Manos

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-GDR-PE-002	Retiro de prendas sucias
SCMS-GDR-PE-003	Conteo de prendas sucias
SCMS-GDR-PE-004	Envío de r. sucia a lavandería
SCMS-GDR-PE-005	Recepción y Alm. de ropa limpia
SCMS-GDR-PE-006	Entrega de ropa limpia
SCMS-GDR-PE-007	Entrega de ropa a Esterilización
SCMS-GDR-PE-008	Distribución de R. Esterilizada
SCMS-GDR-PE-009	Reposición de Prendas
SCMS-GDR-PE-010	Entrega de uniformes
SCMS-GDR-PE-011	Entrega de Toalla
SCMS-GDR-PE-012	Control de Inventario
SCMS-GDR-PE-013	Retiro de prendas sucias pabellón y Est.
SCMS-GDR-PE-014	Entrega kit neonato
SCMS-GDR-PE-015	Entrega de ropa limpia residencias
SCMS-GDR-PE-016	Lavado de carros
SCMS-GDR-PE-017	Lavado de contenedores de ropa
SCMS-GDR-PE-018	Medición de humedad de las prendas
SCMS-GDR-PE-019	Devolución de paquete esterilizado vencido
SCMS-GDR-PE-020	Procedimiento en caso de pérdida de bolsa de ropa a responsabilidad SCMS
SCMS-GDR-PE-021	Reposición de prendas de uniforme en caso de deterioro
HFB	NORMA DE PRECAUCIONES ESTANDAR 5576 DICIEMBRE 2016 HFB
SCMS-GDR-PL 001	Traslado de prendas hasta la planta de lavado
GO-I-034	Instructivo Túnel Celeste V 10
GO-I-030	Instructivo Lavadoras N° 1, 2 y 4 Planta N°2 V 10
GO-I-024	Instructivo Calandra 1 V 11
GO-I-036	Instructivo cintas y secadores túnel celeste V 4
CC-P-017	Procedimiento Control de Calidad v.12
AC-P-003	Procedimiento de Control Salidas No Conforme planta de lavado V.17

Código	Procedimientos de contingencia
SCMS-GDR-PC-001	Manejo de fallas de traslados
SCMS-GDR-PC-002	Accidente cortes o contaminación
SCMS-GDR-PC-003	Falla del sistema informático de comunicación

## 9.2.5. Procedimientos del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-ALI-PA-001	Entrega de turno
SCMS-ALI-PA-002	Incorporación de proveedores

SCMS-ALI-PA-003	Verificación de raciones adicionales
-----------------	--------------------------------------

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-ALI-PO-001	Lavado de manos
SCMS-ALI-PO-002	Coordinación de la producción
SCMS-ALI-PO-003	Recepción, almacenamiento y entrega de Bodega
SCMS-ALI-PO-004	Descongelación de materias primas
SCMS-ALI-PO-005	Traslado de Materias primas
SCMS-ALI-PO-006	Operaciones preliminares
SCMS-ALI-PO-007	Operaciones definitivas
SCMS-ALI-PO-008	Porcionamiento de Alimentos
SCMS-ALI-PO-009	Toma y análisis de muestras laboratorio
SCMS-ALI-PO-010	Traslado de alimentos
SCMS-ALI-PO-011	Rotulación de alimentos
SCMS-ALI-PO-012	Almacenamiento de alimentos y productos terminados
SCMS-ALI-PO-013	Organización de la línea de distribución y porcionamiento
SCMS-ALI-PO-014	Toma de muestras de referencia
SCMS-ALI-PO-015	Control de Temperatura
SCMS-ALI-PO-016	Análisis Sensorial y pesaje del producto terminado
SCMS-ALI-PO-017	Distribución y retiro de la alimentación de pacientes
SCMS-ALI-PO-018	Distribución y retiro de la alimentación de Sala Cuna
SCMS-ALI-PO-019	Incorporación de Suplementos nutricionales
SCMS-ALI-PO-020	Limpieza y sanitización de bandejas de pacientes
SCMS-ALI-PO-021	Limpieza y sanitización de vajilla
SCMS-ALI-PO-022	Limpieza y sanitización de carros
SCMS-ALI-PO-023	Incorporación de un nuevo régimen
SCMS-ALI-PO-024	Elaboración de Fórmulas Lácteas
SCMS-ALI-PO-025	Lavado y desinfección de las mamaderas
HFB	NORMA_DE_PRECAUCIONES_ESTANDAR_5576_DICIEMBRE_2016

código	Procedimientos operativos estandarizados
POES 01	Limpieza y sanitización de superficies
POES 02	Higiene y salud del personal
POES 03	Control de productos químicos
POES 04	Manejo de residuos
POES 05	Prevención contra la contaminación cruzada
POES 06	Control Integral de plagas

Código	Procedimientos de Contingencia
SCMS-ALI-PC-001	Sistema manual de solicitudes pacientes a. cerrada
SCMS-ALI-PC-002	Sistema manual de solicitudes pacientes a. abierta
SCMS-ALI-PC-003	Sistema manual de solicitudes educando sala cuna

## 9.2.6. Procedimientos del Servicio Básico Mantenimiento y Operación de la

## Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura.

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-MOI-PA-001	Entrega y recepción de turno del Servicio

Código	Procedimientos Operativos
SCMS-MOI-CL-O-001	Procedimiento operativo de sala de calderas y sistema de agua caliente sanitaria
SCMS-MOI-CL-O-002	Procedimiento operativo de bombas de calor
SCMS-MOI-CL-O-003	Procedimiento operativo de manejadoras de aire generales
SCMS-MOI-CL-O-004	Procedimiento operativo de manejadoras de aire de pabellones
SCMS-MOI-CL-O-005	Procedimiento operativo de medición de parámetros en sala limpia
SCMS-MOI-CL-O-006	Procedimiento operativo de evacuación de gas de ciudad en líneas de distribución
SCMS-MOI-CL-O-007	Procedimiento operativo de prevención y control legionelosis
SCMS-MOI-CL-O-001	Procedimiento operativo de revisión visual de las instalaciones de control de incendios
SCMS-MOI-SC-O-001	Procedimiento operativo de revisión de alarmas de scca
SCMS-MOI-SC-O-002	Procedimiento operativo de medición de consumos (eléctricos, agua)
SCMS-MOI-SC-O-003	Procedimiento operativo de mod de Temp en pabellones
SCMS-MOI-GA-O-001	Procedimiento operativo de revisión de nivel presión y estado de gases clínicos
SCMS-MOI-GA-O-002	Procedimiento operativo de contado de cilindros vacíos y llenos (mediliv y otros)
SCMS-MOI-CN-O-001	Revisión de todo el sistema de correo neumático
SCMS-MOI-AP-O-001	Procedimiento operativo de revisión visual de funcionamiento automático de los sistemas de riego
SCMS-MOI-TV-O-001	Procedimiento operativo de revisión visual estado de ascensores
SCMS-MOI-TV-O-002	Procedimiento operativo de revisión de sistema de alarma y Citofonía de cada ascensor
SCMS-MOI-TV-O-003	Procedimiento operativo de revisión visual del estado de escalas
SCMS-MOI-EI-O-001	Procedimiento operativo de rutinas de inspección en la subestación eléctrica y tableros generales
SCMS-MOI-EI-O-002	Procedimiento operativo de rutina de revisión de ups y generadores
SCMS-MOI-EI-O-003	Procedimiento operativo de conexión de generador externo
SCMS-MOI-SS-O-001	Procedimiento operativo de clorado de agua potable
SCMS-MOI-SS-O-002	Procedimiento operativo de inspección de aguas tratadas y planta de ósmosis
SCMS-MOI-SS-O-003	Procedimiento operativo de inspección de presiones de bombas de agua sanitaria fría y caliente
SCMS-MOI-SS-O-004	Procedimiento operativo de revisión de nivel de estanque de agua potable
SCMS-MOI-CD-O-001	Procedimiento operativo de creación y actualización de usuarios
SCMS-MOI-CD-O-002	Reposición papel en turno mático

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-CL-P-001	Mantenimiento de UMA



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-CL-P-002	Mantención de Chiller
SCMS-MOI-CL-P-003	Mantención de Vigas Frías
SCMS-MOI-CL-P-004	Mantención de cañerías y singularidades
SCMS-MOI-CL-P-005	Mantención de válvulas de mezcla
SCMS-MOI-CL-P-006	Procedimiento de Mantención de limpieza de rejilla y difusores
SCMS-MOI-CL-P-007	Procedimiento de Cambio de filtros de alta eficiencia
SCMS-MOI-CL-P-008	Procedimiento de Cambio de filtros absolutos
SCMS-MOI-CL-P-009	Procedimiento de Cambio de pre filtros
SCMS-MOI-CL-P-010	Procedimiento de Cambio de pre filtros lavables
SCMS-MOI-CL-P-011	Procedimiento de Mantención de salas de aislación
SCMS-MOI-CL-P-012	Procedimiento de Mantención de mediciones de caudal UMA
SCMS-MOI-CL-P-013	Procedimiento de Mantención de calderas y sus componentes
SCMS-MOI-CL-P-014	Revisión y Mantención de Cámaras de Refrigeración
SCMS-MOI-CL-P-015	Chequeo de fugas de gas refrigerante de equipos
SCMS-MOI-CL-P-016	Mantención de Bomba de Calor
SCMS-MOI-CL-P-017	Medición de parámetros de aire en una sala pabellón según norma
SCMS-MOI-CL-P-018	Medición de presión positiva en una sala de pabellones
SCMS-MOI-CL-P-019	Revisión y mantención de equipo humidificador en pabellones
SCMS-MOI-CL-P-020	Mantención de intercambiador de placas ACS
SCMS-MOI-CL-P-021	Mantención de estanque acumulador ACS
SCMS-MOI-CL-P-022	Mantenimiento bombas anti condensación sala calderas
SCMS-MOI-CL-P-023	Mantenimiento a Paneles Solares
SCMS-MOI-CL-P-024	Revisión de válvulas californiana Bottom-In actuadas por terremoto
SCMS-MOI-CL-P-025	Mantenimiento válvulas Motorizada
SCMS-MOI-CL-P-027	Mantención de válvulas reguladoras de caudal
SCMS-MOI-CL-P-028	Procedimiento de Chiller de Precisión
SCMS-MOI-CL-P-029	Inspección mantenimiento Detectores Gas área cocina
SCMS-MOI-CL-P-030	Inspección mantenimiento Detectores Gas área calderas
SCMS-MOI-CL-P-031	Mantenimiento de VIN de Climatización
SCMS-MOI-CL-P-032	Mantenimiento de VIN de Presurización cajas escala



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-CL-P-034	Mantenimiento de VEX de campanas de cocina
SCMS-MOI-CL-P-036	Mantenimiento limpieza conductos aire, cocina cafetería
SCMS-MOI-CL-P-037	Mantenimiento de climatización de sala inmunodependiente
SCMS-MOI-CL-P-039	Mantenimiento Sistema Control Ablandamiento Agua Calderas
SCMS-MOI-CL-P-042	Inspección de medición Isocinética de Calderas
SCMS-MOI-CL-P-044	Revisión y mantención de termostatos de habitaciones
SCMS-MOI-CL-P-046	Revisión mantención Filtros línea agua caliente agua fría
SCMS-MOI-CL-P-049	Mantención a unidad de enfriamiento de Resonador Magnético
SCMS-MOI-CL-P-052	Mantención de VEX y VIN Estacionamientos
SCMS-MOI-CL-P-053	Mantención Sistema Aire Unidad Centr. Prep. Citostáticos
SCMS-MOI-CL-P-054	Mantenimiento inspección equipo aire acondicionado Split
SCMS-MOI-CL-P-055	Mantención de unidad condensadora de aire tipo Split
SCMS-MOI-CL-P-056	Mantenimiento Preventivo UMAS Pabellones
SCMS-MOI-CL-P-057	Mantención de aislación de cañerías y singularidades de central térmica
SCMS-MOI-CL-P-058	Mantención de cañerías y singularidades de central térmica
SCMS-MOI-CL-P-059	Mantención de estanques de petróleo
SCMS-MOI-CL-P-060	Mantenimiento de Señalética de identificación
SCMS-MOI-CL-P-061	Mantenimiento de equipo de aire tipo cortina
SCMS-MOI-CL-P-062	Inspección y Mantención de piping de central térmica
SCMS-MOI-CL-P-063	Revisión y Mantención cámaras refrigeración clínicas
SCMS-MOI-CL-P-064	Medición de los niveles de ruido en central térmica
SCMS-MOI-CL-P-072	Mantenimiento sistema de bombas estanque combustible
SCMS-MOI-CL-P-073	Mantenimiento de sistema solar térmico
SCMS-MOI-CL-P-074	Mantenimiento de regulador de caudal de aire
SCMS-MOI-CI-P-001	Mantenimiento de detectores de humo
SCMS-MOI-CI-P-002	Mantenimiento de detectores de fuego
SCMC-MOI-CI-P-003	Mantenimiento central de detección y alarmas
SCMC-MOI-CI-P-004	Mantenimiento de Dumper cortafuego
SCMC-MOI-CI-P-005	Mantenimiento red mixta
SCMS-MOI-CI-P-006	Mantenimiento red mixta según NFPA 25
SCMS-MOI-CI-P-007	Mantenimiento a módulos de monitoreo de flujo



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-CI-P-008	Mantención de Sistema de Espuma en Helipuerto
SCMS-MOI-CI-P-009	Mantención de Extintores Portátiles
SCMS-MOI-CI-P-010	Mantenimiento de Sistema de Extinción Aerosol Carbonato de Potasio
SCMS-MOI-CI-P-011	Mantenimiento de sistemas automáticos de extinción
SCMS-MOI-CI-P-012	Mantenimiento con sistema Extinción gas Novec
SCMS-MOI-CI-P-013	Mantenimiento Tablero de bombas red de incendio
SCMS-MOI-CI-P-014	Mantenimiento sistema Extinción para tableros eléctricos
SCMS-MOI-CI-P-015	Mantenimiento Dámper cortafuego con fusible
SCMS-MOI-CI-P-016	Mantenimiento e inspección de Red Inerte
SCMS-MOI-CI-P-017	Mantenimiento de señalética de extinción y evacuación
SCMS-MOI-SC-P-001	Mantenimiento de redes de CC
SCMS-MOI-SC-P-002	Revisión de dispositivos, controladores
SCMS-MOI-SC-P-003	Revisión de estándares de control centralizado
SCMS-MOI-SC-P-004	Mantenimiento de sistema de control de acceso
SCMS-MOI-SC-P-005	Mantenimiento a torniquetes de acceso
SCMS-MOI-SC-P-006	Procedimiento para el encendido y apagado de luces por recinto
SCMS-MOI-SC-P-007	Mantenimiento de sistema anti-intrusión
SCMS-MOI-SC-P-008	Mantenimiento a barreras eléctricas
SCMS-MOI-SC-P-009	Mantenimiento a Sistema de acceso de parking
SCMS-MOI-SC-P-010	Mantenimiento a Lector de placa patente
SCMS-MOI-SC-P-011	Mantenimiento Tableros Generales de SC
SCMS-MOI-SC-P-012	Mantenimiento de Redes de CCTV
SCMS-MOI-SC-P-013	Mantenimiento de Cámaras de Vigilancia
SCMS-MOI-SC-P-014	Mantenimiento de Monitores, grabadores
SCMS-MOI-GA-P-001	Revisión y Mantenimiento TK Criogénico V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-002	Revisión y Mantenimiento Manifold Aire Medicinal V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-003	Revisión y Mantenimiento Bombas Vacío V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-004	Revisión y Mantenimiento Compresor Aire Medicinal V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-005	Revisión y Mantenimiento Manifold CO2 V0.0.docx



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-GA-P-006	Revisión y Mantenimiento Manifold Nitrógeno V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-007	Revisión y Mantenimiento Manifold Oxigeno V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-008	Revisión y Mantenimiento Manifold N2O V0.0.docx
SCMS-MOI-GA-P-009	Mantenimiento de Toma de Gases de cabecera.docx
SCMS-MOI-GA-P-010	Revisión mantenimiento secador compresor aire medicinal.docx
SCMS-MOI-GA-P-011	Chequeo centrales Gases clínicos monitorización pisos.docx
SCMS-MOI-GA-P-012	Mantenimiento a central de aire dental.docx
SCMS-MOI-GA-P-013	Mantenimiento de aire industrial
SCMS-MOI-GA-P-014	Revisión y pruebas de funcionalidad del sistema de Gases Clínicos, además de suministrar medios alternativos de gases clínicos
SCMS-MOI-GA-P-015	Revisar y mantener los códigos de color y dirección de flujo
SCMS-MOI-GA-P-016	Aseo y Limpieza General de recintos con equipos industriales
SCMS-MOI-GA-P-017	Mantener stock de repuestos de partes y piezas del sistema completo
SCMS-MOI-GA-P-018	Mantenimiento de Central de aire medicinal
SCMS-MOI-GA-P-019	Inspección y Mantenimiento de los equipos de generación de aire medicinal y de vacío
SCMS-MOI-GA-P-020	Mantenimiento sitios de acopio
SCMS-MOI-GA-P-021	Monitoreo de calidad del aire de central de aire
SCMS-MOI-GA-P-022	Mantenimiento de central de vacío
SCMS-MOI-GA-P-023	Monitoreo permanente sistema de gas medicinal
SCMS-MOI-GA-P-024	Mantenimiento de redes y componentes de redes de gases
SCMS-MOI-GA-P-025	Realizar prueba de hermeticidad de redes de gases
SCMS-MOI-GA-P-026	Realización de pruebas de fuga y reparación de las tomas
SCMS-MOI-GA-P-028	Mantenimiento al sistema de alarmas y cajas de válvulas y señalética
SCMS-MOI-GA-P-029	Realizar inventario diario de cilindros
SCMS-MOI-GA-P-030	Muestreos del gas y de sus componentes
SCMS-MOI-GA-P-032	Mantenimiento de fuentes de suministro desde las centrales equipadas con Manifolds
SCMS-MOI-GA-P-033	Revisión y mantenimiento centrales de aire comprimido
SCMS-MOI-GA-P-034	Mantenimiento de gabinete o consola reguladora de nitrógeno embutida
SCMS-MOI-GA-P-035	Mantenimiento de Columnas Colgantes de Techo con Brazos





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-GA-P-036	Revisión y mantenimiento de Alarmas de Presión de Área o de Zona
SCMS-MOI-GA-P-037	Revisión y mantenimiento de Alarma Remota o Master
SCMS-MOI-GA-P-038	Revisión y mantenimiento de Válvulas de corte en la línea
SCMS-MOI-GA-P-039	Revisión y mantenimiento de Manifolds de aire medicinal de emergencia, y de todas sus partes
SCMS-MOI-GA-P-041	Revisión y mantenimiento de central de vacío de evacuación de gases anestésico, y de todas sus partes
SCMS-MOI-GA-P-042	Revisión y mantenimiento de central de aire medicinal, y de todas sus partes
SCMS-MOI-GA-P-044	Revisión y mantenimiento de terminales en cubículos de atención.
SCMS-MOI-GA-P-045	Realización de prueba de mantenimiento de reinicio de los presostato y calibración.
SCMS-MOI-CD-P-001	Revisión y Mantención de cableado estructurado y Red de Datos
SCMS-MOI-CD-P-002	Revisión y Mantención Red de Telefonía
SCMS-MOI-CD-P-003	Revisión y Mantención Red de Video
SCMS-MOI-CD-P-004	Revisión y Mantención Red de TV
SCMS-MOI-CD-P-005	Revisión y Mantención de periféricos
SCMS-MOI-CD-P-006	Revisión Mantención central llamado enfermera
SCMS-MOI-CD-P-007	Revisión y Mantención de Redes
SCMS-MOI-CD-P-008	Mantenimiento de Sistema de Alarma de Paro
SCMS-MOI-CD-P-009	Mantenimiento de Sistema Turnomático
SCMS-MOI-CD-P-010	Mantenimiento de música ambiental y audio mensajes
SCMS-MOI-CD-P-011	Mantenimiento de Megafonía
SCMS-MOI-CD-P-012	Revisión y Mantenimiento de Sistema de Cronometría
SCMS-MOI-CD-P-013	Mantenimiento de Redes de CCTV
SCMS-MOI-CD-P-014	Revisión y Mantenimiento de red WIFI
SCMS-MOI-CD-P-015	Revisión y Mantenimiento de red VHF
SCMS-MOI-CD-P-016	Mantenimiento a Gestores de Aparcamiento
SCMS-MOI-CD-P-017	Mantenimiento a red de fibra óptica
SCMS-MOI-CD-P-018	Revisión y Mantenimiento de red RFID
SCMS-MOI-CD-P-019	Mantenimiento a Lector Biométrico
SCMS-MOI-CD-P-020	Revisión de equipos de Red de Telefonía
SCMS-MOI-CN-P-001	Mantenimiento de estaciones y diversores
SCMS-MOI-CN-P-002	Extracción de bala o cápsula atascada

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-CN-P-003	Mantenimiento de turbinas
SCMS-MOI-CN-P-004	Revisión de ductos
SCMS-MOI-CN-P-005	Extracción de bala o cápsula atascada con muestras biológicas
SCMS-MOI-AP-P-001	Mantenimiento regadío
SCMS-MOI-AP-P-002	Poda y desmalezado
SCMS-MOI-AP-P-003	Reposición de plantas
SCMS-MOI-AP-P-004	Mantenimiento y programación del sistema de riego automático.docx
SCMS-MOI-AP-P-005	Control de plagas y ácaros
SCMS-MOI-AP-P-006	Control y prevención de Cloca
SCMS-MOI-AP-P-007	Control y prevención de cuncuna
SCMS-MOI-AP-P-008	Mantenimiento de Cubiertas Vegetales.docx
SCMS-MOI-AP-P-009	Procedimiento para combatir hongos de suelo
SCMS-MOI-AP-P-010	Procedimiento para combatir Oídio y Botrytis
SCMS-MOI-AP-P-011	Procedimiento para Fertilización Granulada y Líquida
SCMS-MOI-AP-P-012	Control de plagas (Aves)
SCMS-MOI-AP-P-013	Control de Enfermedades fungosas y otras
SCMS-MOI-AP-P-016	Procedimiento de mantención de áreas duras
SCMS-MOI-AP-P-017	Procedimiento de compostaje
SCMS-MOI-AP-P-018	Mantenimiento de Sustrato y Capa Vegetal
SCMS-MOI-AP-P-019	Procedimiento de preparación de sustratos
SCMS-MOI-AP-P-020	Procedimiento de entrecavado y rastrillado
SCMS-MOI-AP-P-021	Procedimiento de Control Fitosanitario
SCMS-MOI-AP-P-022	Procedimiento de Riego en general
SCMS-MOI-AP-P-023	Procedimiento de retiro de residuos y desechos de AV y P
SCMS-MOI-AP-P-024	Mantenimiento maceteros autoregantes
SCMS-MOI-AP-P-025	Mantenimiento de juegos infantiles
SCMS-MOI-AP-P-026	Mantenimiento de mobiliario asociado a las áreas verdes en el piso 1º, 5º y 10º
SCMS-MOI-AP-P-027	Mantenimiento de las especies arbustivas y poda de estas
SCMS-MOI-AP-P-028	Mantención de membranas de impermeabilización, geotextil, membrana antihumedad y membrana anti raíces



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-AP-P-029	Mantenimiento de las especies en específico en cubierta ajardinada
SCMS-MOI-AP-P-030	Mantención de Cubierta Deck de Jardineras
SCMS-MOI-AP-P-031	Limpieza de Áreas exteriores
SCMS-MOI-TV-P-001	Rescate de Pasajeros
SCMS-MOI-TV-P-002	Mantenimiento de ascensores
SCMS-MOI-TV-P-003	Reparaciones Mayores Ascensores
SCMS-MOI-TV-P-004	Señalización en transporte vertical
SCMS-MOI-TV-P-005	Mantención general de escalas y ascensores
SCMS-MOI-TV-P-006	Procedimiento de seguridad relativos al no uso de ascensores
SCMS-MOI-TV-P-007	Revisión y mantención a escala mecánica
SCMS-MOI-EI-P-001	Revisión chequeo de lámparas y baterías
SCMS-MOI-EI-P-002	Chequeo de Intensidad Lumínica
SCMS-MOI-EI-P-003	Medición de aislación eléctrica.docx
SCMS-MOI-EI-P-004	Control y Registro de temperatura ambiental
SCMS-MOI-EI-P-005	Verificación del funcionamiento de componentes críticos del Sistema Eléctrico.docx
SCMS-MOI-EI-P-006	Mantenimiento de Transformadores
SCMS-MOI-EI-P-007	Mantenimiento de Celdas MT
SCMS-MOI-EI-P-008	Mantenimiento Tableros Generales
SCMS-MOI-EI-P-009	Prueba anual de Grupo electrógeno con carga
SCMS-MOI-EI-P-010	Mantenimiento Grupos Generadores
SCMS-MOI-EI-P-011	Mantenimiento Transferencia Automática
SCMS-MOI-EI-P-012	Mantenimiento de Artefactos, Enchufes e Interruptores

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenición
SCMS-MOI-EI-P-013	Mantenimiento Luminarias
SCMS-MOI-EI-P-014	Revisión Alimentadores y bandejas PC
SCMS-MOI-EI-P-015	Registro de consumos
SCMS-MOI-EI-P-016	Medición de Intensidad Lumínica
SCMS-MOI-EI-P-017	Procedimiento de Análisis Termográfico
SCMS-MOI-EI-P-018	Chequeo y Mantenimiento de UPS estática
SCMS-MOI-EI-P-019	Mantenimiento de Pararrayos
SCMS-MOI-EI-P-020	Medición de resistencia de puesta a tierra.docx
SCMS-MOI-EI-P-021	Certificación de Remarcadores
SCMS-MOI-EI-P-022	Mantenimiento a portones de corredoras
SCMS-MOI-EI-P-023	Mantenimiento de Sistema de Extinción Aerosol Carbonato de Potasio
SCMS-MOI-EI-P-024	Revisión de monitor de aislación de pabellones
SCMS-MOI-EI-P-025	Medición de resistencia y aislación de un motor Trifásico
SCMS-MOI-EI-P-026	Revisión de funcionamiento de una puerta automática
SCMS-MOI-EI-P-027	Medición de pisos conductivos en pabellones según Norma SEG
SCMS-MOI-EI-P-028	Mantenimiento Alumbrado Exterior

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-EI-P-029	Mantenimiento Alumbrado de emergencia
SCMS-MOI-EI-P-030	Mantenimiento de fuentes con baterías de respaldo
SCMS-MOI-EI-P-031	Mantenimiento de tablero eléctrico central de condensadores
SCMS-MOI-EI-P-032	Mantenimiento a UPS Dinámica
SCMS-MOI-EI-P-033	Mantenimiento de ductos de barra
SCMS-MOI-EI-P-034	Reposición de componentes eléctricos del sistema
SCMS-MOI-EI-P-035	Revisión, mantenimiento y corrección UPS o Sistema Respaldo energía, tableros de transferencia y tableros generales
SCMS-MOI-EI-P-037	Mantenimiento insonorización grupo electrógeno
SCMS-MOI-EI-P-038	Mantener y asegurar la ventilación en salas de grupos electrógenos
SCMS-MOI-EI-P-039	Revisión y mantenimiento de instalaciones donde se emplacen equipos eléctricos
SCMS-MOI-EI-P-041	Revisar y monitorear las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual
SCMS-MOI-EI-P-042	Revisión general de la totalidad de la red eléctrica
SCMS-MOI-EI-P-044	Inspección visual, de las instalaciones eléctricas, redes, tableros y artefactos eléctricos
SCMS-MOI-EI-P-045	Mantenimiento y limpieza de paneles solares
SCMS-MOI-EI-P-046	Chequeo y mantenimiento de generadores mensual
SCMS-MOI-EI-P-047	Prueba de Grupo electrógeno en vacío

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-EI-P-049	Chequeo y Mantenimiento Generadores Eléctricos anual
SCMS-MOI-EI-P-050	Mantenimiento y verificación de tableros de transferencia y sincronismos
SCMS-MOI-EI-P-051	Revisión, monitoreo, mantenimiento de componentes eléctricos que regulan la calidad de la energía eléctrica
SCMS-MOI-EI-P-052	Asegurar continuidad y operatividad
SCMS-MOI-EI-P-053	Revisión, mantenimiento y pruebas a redes de combustible
SCMS-MOI-EI-P-054	Inspeccionar, verificar y mantener condiciones de acceso restringido a tableros eléctricos
SCMS-MOI-EI-P-055	Revisar y reparar todas las cámaras de inspección de las mallas puestas a tierra
SCMS-MOI-EI-P-056	Plan de reemplazo de los equipos de iluminación exterior e interior v.0
SCMS-MOI-IN-P-002	Mantenimiento de Mobiliario asociado a la infraestructura
SCMS-MOI-IN-P-003	Chequeo Geométrico de Estructura
SCMS-MOI-IN-P-004	Revisiones Post Sismo
SCMS-MOI-IN-P-006	Plan de mantención del sistema de monitoreo sísmico
SCMS-MOI-IN-P-007	Mantenimiento a ventanas
SCMS-MOI-IN-P-008	Mantenimiento a Cielo fijo
SCMS-MOI-IN-P-009	Mantenimiento a Cielo modular
SCMS-MOI-IN-P-010	Mantención de Cierre Perimetral



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenición
SCMS-MOI-IN-P-011	Mantenición de Rejas
SCMS-MOI-IN-P-012	Mantenición de Mamparas de doble puerta de entradas
SCMS-MOI-IN-P-013	Mantenición de Pisos de Baldosas
SCMS-MOI-IN-P-014	Mantenición de Pisos de alfombras
SCMS-MOI-IN-P-015	Mantenición de Puerta hermética -Pabellón
SCMS-MOI-IN-P-016	Mantenición de Fachadas y muros exteriores
SCMS-MOI-IN-P-017	Preparación de superficies para aplicación de pinturas
SCMS-MOI-IN-P-018	Mantenición de Marcos y Puertas de Madera Acabado Fenólico
SCMS-MOI-IN-P-020	Mantenición de duchas y vestuario de personal
SCMS-MOI-IN-P-021	Mantenición de video porteros
SCMS-MOI-IN-P-022	Mantenición de áreas de Estacionamiento
SCMS-MOI-IN-P-023	Mantenimiento del Alumbrado de Estacionamiento
SCMS-MOI-IN-P-024	Mantenición de áreas de acceso y circulación peatonal
SCMS-MOI-IN-P-025	Mantenición de rampas de acceso de discapacitados
SCMS-MOI-IN-P-026	Mantenimiento de equipos de cocina
SCMS-MOI-IN-P-027	Mantenimiento y rep. de impermeabilización de Losa de Fundación y muros subterráneos



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenición
SCMS-MOI-IN-P-028	Mantenimiento y rep. Impermeabilización Losa Recintos Húmedos
SCMS-MOI-IN-P-029	Mantenimiento a palmetas de caucho
SCMS-MOI-IN-P-030	Mantenimiento de muebles full space
SCMS-MOI-IN-P-032	Inspección de estado de muros subterráneos
SCMS-MOI-IN-P-033	Tratamiento de superficies interiores y exteriores
SCMS-MOI-IN-P-034	Mantenimiento de jardineras.docx
SCMS-MOI-IN-P-035	Reparación de impermeabilización de jardineras.docx
SCMS-MOI-IN-P-036	Revisión y mantención baldosas, gradas, mármol
SCMS-MOI-IN-P-038	Revisión y Mantención Pavimento vinílico antiestático DLW contour
SCMS-MOI-IN-P-039	Revisión y Mantención Pavimento vinílico contour conductivo
SCMS-MOI-IN-P-040	Revisión y Mantención Pavimento vinílico acústico
SCMS-MOI-IN-P-041	Revisión y Mantención Pavimento vinílico standard
SCMS-MOI-IN-P-042	Revisión y Mantención Pavimento vinílico antideslizante
SCMS-MOI-IN-P-044	Revisión y Mantención Pavimento antiácido Armstrong DLW medintone
SCMS-MOI-IN-P-045	Revisión y Mantención Pavimento porcelanato antideslizante
SCMS-MOI-IN-P-046	Revisión y Mantención Pavimento elevado



CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-IN-P-047	Revisión y Mantenimiento Pavimento entablado
SCMS-MOI-IN-P-048	Revisión y Mantenimiento Pavimento continuo hormigón pulido
SCMS-MOI-IN-P-049	Revisión y Mantenimiento Revestimiento suelo plomado
SCMS-MOI-IN-P-050	Revisión y Mantenimiento Pavimento de cemento con endurecedor
SCMS-MOI-IN-P-051	Revisión y Mantenimiento Esmalte epoxídico
SCMS-MOI-IN-P-052	Revisión y Mantenimiento Pavimento vidrio laminado
SCMS-MOI-IN-P-053	Revisión y Mantenimiento Pavimento deck, pavimento de roble
SCMS-MOI-IN-P-054	Revisión y Mantenimiento Cubierta de grava
SCMS-MOI-IN-P-055	Revisión y Mantenimiento Pavimento Auditorio
SCMS-MOI-IN-P-056	Revisión y Mantenimiento Pavimento Oratorio
SCMS-MOI-IN-P-057	Revisión y Mantenimiento Guardapolvo aluminio con cubierta de vinilo
SCMS-MOI-IN-P-058	Revisión y Mantenimiento Guardapolvo curvo de vinilo continuo
SCMS-MOI-IN-P-059	Revisión y Mantenimiento Guardapolvo Madera
SCMS-MOI-IN-P-060	Revisión y Mantenimiento Guardapolvo Porcelanato
SCMS-MOI-IN-P-061	Revisión y Mantenimiento Guardapolvo de Mármol reconstituido micro vibrado
SCMS-MOI-IN-P-062	Revisión y Mantenimiento Zócalo porcelanato

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-IN-P-063	Revisión y Mantención Cubrejuntas de pavimentos
SCMS-MOI-IN-P-064	Revisión y Mantención Cubrejuntas de dilatación estructural
SCMS-MOI-IN-P-066	Revisión y Mantención Baranda de vidrio laminado con pasamanos de acero inoxidable
SCMS-MOI-IN-P-067	Tratamiento Superficial a muros y cielos de hormigón para pintar directamente
SCMS-MOI-IN-P-068	Aplicación de Esmalte al Agua hospitalario Asepsia Baja
SCMS-MOI-IN-P-069	Aplicación de Esmalte al Agua hospitalario Asepsia Media
SCMS-MOI-IN-P-070	Mantenimiento de Baños en General
SCMS-MOI-IN-P-071	Revisión y Mantención Baranda escaleras tubo acero galvanizado lacado
SCMS-MOI-IN-P-072	Revisión y Mantención Pasamanos tubo acero inoxidable
SCMS-MOI-IN-P-073	Revisión y Mantención Tubo de 100mm de protección a 30 cm de altura del pavimento
SCMS-MOI-IN-P-074	Revisión y Mantención Revestimientos interiores
SCMS-MOI-IN-P-087	Revisión y Mantención Pintura epoxi alta resistencia química - cor cote HCR FF novolac
SCMS-MOI-IN-P-088	Revisión y Mantención Líneas de demarcación de pisos exteriores
SCMS-MOI-IN-P-089	Revisión y Mantención Anticorrosivos sobre metales
SCMS-MOI-IN-P-090	Revisión y Mantención Esmalte sintético sobre metales
SCMS-MOI-IN-P-091	Revisión y Mantención Pintura intumescente- retardante al fuego para aceros

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-IN-P-092	Revisión y Mantenimiento Forrado tablero laminado cabeceros
SCMS-MOI-IN-P-093	Revisión y Mantenimiento Tabiquería
SCMS-MOI-IN-P-096	Revisión y Mantenimiento Enlucido de yeso
SCMS-MOI-IN-P-097	Revisión y Mantenimiento Cielos perforado modular acústico
SCMS-MOI-IN-P-098	Revisión y Mantenimiento Placa fonoabsorbente cielos falsos
SCMS-MOI-IN-P-099	Revisión y Mantenimiento Cielo falso lenga 2x4"
SCMS-MOI-IN-P-100	Revisión y Mantenimiento Placas de aluminio para sustitución de luminarias embellecedor metálico
SCMS-MOI-IN-P-101	Revisión y Mantenimiento Placas de aluminio para sustitución de vigas frías
SCMS-MOI-IN-P-102	Revisión y Mantenimiento Tratamiento de muros, cielos, superficies interiores para recibir pintura
SCMS-MOI-IN-P-103	Revisión y Mantenimiento Tratamiento maderas
SCMS-MOI-IN-P-104	Revisión y Mantenimiento Tratamiento elementos metálicos, fierro negro, perfilería
SCMS-MOI-IN-P-105	Revisión y Mantenimiento Tratamiento hojalatería, zinc alum o similar
SCMS-MOI-IN-P-107	Revisión y mantenimiento revestimiento acústico cielo raso auditorio
SCMS-MOI-IN-P-108	Revisión y Mantenimiento de gateras
SCMS-MOI-IN-P-109	Revisión y Mantenimiento de tapas y escotillas
SCMS-MOI-IN-P-110	Revisión y Mantenimiento Puerta de vidrio abatible

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-IN-P-111	Revisión y Mantenimiento Puerta de aluminio compuesto
SCMS-MOI-IN-P-112	Revisión y Mantenimiento Puerta vidrio automática deslizante
SCMS-MOI-IN-P-114	Revisión y Mantenimiento Puerta madera fenólica plomada correderas
SCMS-MOI-IN-P-115	Revisión y Mantenimiento Puerta acero inoxidable
SCMS-MOI-IN-P-116	Revisión y Mantenimiento Puertas metálicas 1 o 2 hojas
SCMS-MOI-IN-P-117	Revisión y Mantenimiento Puertas metálicas resistentes al fuego F60/90
SCMS-MOI-IN-P-118	Revisión y Mantenimiento Puerta corredera acabado fenólico
SCMS-MOI-IN-P-119	Revisión y Mantenimiento Puerta vidrio aluminio con micropersiana interior
SCMS-MOI-IN-P-120	Revisión y Mantenimiento Quincallería
SCMS-MOI-IN-P-131	Revisión y Mantenimiento Ventana aluminio interior plomadas
SCMS-MOI-IN-P-132	Revisión y Mantenimiento Micropersiana entre cristales
SCMS-MOI-IN-P-133	Revisión y Mantenimiento Persianas Roller
SCMS-MOI-IN-P-134	Revisión y Mantenimiento Cortinas con rieles a cielo
SCMS-MOI-IN-P-135	Revisión y Mantenimiento Celosía lamas de placa microperforada
SCMS-MOI-IN-P-136	Revisión y Mantenimiento de shower door
SCMS-MOI-IN-P-137	Revisión y Mantenimiento Impermeabilizaciones y aislaciones

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenición
SCMS-MOI-IN-P-138	Revisión y Mantenición Estanques de agua y jardineras
SCMS-MOI-IN-P-139	Revisión y Mantenición WC zurn baño niño con fluxor de 4.8 lts expuesto.
SCMS-MOI-IN-P-140	Revisión y Mantenición WC de acero inoxidable antivandálico para sector de psiquiatría con fluxor oculto de membrana 4.8 lts.
SCMS-MOI-IN-P-141	Revisión y Mantenición ducha para habitaciones y residencias
SCMS-MOI-IN-P-142	Revisión y Mantenición de tachos de basura
SCMS-MOI-IN-P-150	Revisión y Mantenición de hormigonado y pasadas de tuberías
SCMS-MOI-IN-P-165	Mantenición de lavatorio cirujano con grifería elect
SCMS-MOI-IN-P-166	Mantenición de lavamanos para discapacitadora Meridian roca
SCMS-MOI-IN-P-167	Mantenimiento de puertas de salida de emergencia (con barra antipático)
SCMS-MOI-IN-P-168	Procedimiento de Mantenimiento Cubierta Helipuerto
SCMS-MOI-IN-P-169	Revisión y mantención de rampa del helipuerto
SCMS-MOI-IN-P-170	Revisión y Mantenición GAP sísmico
SCMS-MOI-IN-P-172	Mtto Tina Lavado Filtros Hemodiálisis
SCMS-MOI-IN-P-173	Mtto artefactos de lavado quirúrgico
SCMS-MOI-IN-P-174	Mantenimiento de remarcadores
SCMS-MOI-IN-P-175	Mantenimiento de revestimiento de HPL

CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-IN-P-176	Mantenimiento y Limpieza de ventanal de fachada
SCMS-MOI-SS-P-001	Revisión de sistemas de descargas y ventilaciones
SCMS-MOI-SS-P-002	Revisión de cámaras de alcantarillado
SCMS-MOI-SS-P-003	Revisión y Mant de Cámaras decantadoras de grasa
SCMS-MOI-SS-P-004	Revisión y Mant de Sentina
SCMC-MOI-SS-P-005	Mantención de bombas elevadoras de agua potable
SCMS-MOI-SS-P-006	Mantención de bombas recirculadoras de climatización
SCMS-MOI-SS-P-007	Mantención de bombas elevadoras de Sentinas
SCMS-MOI-SS-P-008	Mantención de bombas de retorno en ACS
SCMS-MOI-SS-P-009	Mantención de cañerías y singularidades
SCMS-MOI-SS-P-010	Revisión y mantención de fluxómetro
SCMS-MOI-SS-P-011	Revisión y mantención de WC
SCMS-MOI-SS-P-012	Revisión y mantención trampas de agua
SCMS-MOI-SS-P-013	Mantenciones bombas de agua sumergible
SCMS-MOI-SS-P-014	Mantención bomba de agua centrifuga
SCMS-MOI-SS-P-015	Revisión de estanques almacenamiento de agua potable

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenición
SCMS-MOI-SS-P-016	Revisión de estanques almacenamiento de agua central de incendio
SCMS-MOI-SS-P-017	Revisión de sistemas de control de llenado y alarmas
SCMS-MOI-SS-P-018	Control de cloro libre, estanque APF
SCMS-MOI-SS-P-019	Control físico químico, estanque APF
SCMS-MOI-SS-P-020	Control Bacteriológico, estanque APF
SCMS-MOI-SS-P-021	Registro de Consumos agua
SCMS-MOI-SS-P-022	Mantenimiento de central de RO
SCMS-MOI-SS-P-023	Control físico químico, estanque AT
SCMS-MOI-SS-P-024	Control Bacteriológico, estanque AT
SCMS-MOI-SS-P-025	Control diario de parámetros, conductividad, dureza, presiones, niveles
SCMS-MOI-SS-P-026	Registro de Consumos agua tratada
SCMS-MOI-SS-P-027	Mantenición y cambio de niveles de estanques alcantarillados
SCMS-MOI-SS-P-028	Mantenimiento válvulas de retención
SCMS-MOI-SS-P-029	Uso de PPR en reparación de cañería de agua
SCMS-MOI-SS-P-030	Uso de HDPE PE 100 en reparación de cañería de agua potable
SCMS-MOI-SS-P-031	Mantenición de trampas de yeso

CÓDIGO	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MOI-SS-P-032	Revisión e inspección de cámaras exteriores de alcantarillado
SCMS-MOI-SS-P-033	Mantenimiento y reparación de impermeabilización de Estanques de agua
SCMS-MOI-SS-P-034	Cambio y mantención de aspersores de riego.docx
SCMS-MOI-SS-P-035	Mantenimiento preventivo cubiertas y bajadas de lluvia
SCMS-MOI-SS-P-036	Mantención de rejillas y sumideros de Agua Lluvia
SCMS-MOI-SS-P-037	Revisión y mantención de cámaras de aguas de lluvia
SCMS-MOI-SS-P-038	Restitución parámetros calidad del APF
SCMS-MOI-SS-P-039	Revisión y control de riles alcantarillado
SCMS-MOI-SS-P-040	Medición de Parámetros físicos químicos del agua potable
SCMS-MOI-SS-P-041	Mantenimiento y Revisión de cañerías en shaff
SCMS-MOI-SS-P-042	Mantenimiento de tapas de escotillas estanque agua
SCMS-MOI-SS-P-043	Mantenimiento de código de colores
SCMS-MOI-P-001	Mantenimiento Preventivo V0.0.docx
SCMS-MOI-P-002	Mantenimiento Correctivo V0.0.docx
SCMS-MOI-P-003	Mantenimiento Operativo V0.0.docx
SCMS-MOI-P-004	Adquisición de Insumos o Repuestos V0.0.docx



CÓDIGO	Procedimientos de Mantención
SCMS-MOI-P-005	Contratación de servicios y adquisición de equipamientos V0.0.docx
SCMS-MOI-P-006	Salida e Ingreso de equipos V0.0.docx
SCMS-MOI-P-007	Supervisión de Mantenimiento e instalaciones V0.0.docx
SCMS-MOI-P-008	Implementación de Plan de Contingencia V0.0.docx
SCMS-MOI-P-009	Sistemas de Respaldo V0.0.docx
SCMS-MOI-P-010	Trazabilidad de Instrumentos V0.0.docx
SCMS-MOI-P-011	Stock de insumos, partes y piezas V0.0.docx
SCMS-MOI-P-012	Uso de letreros y Señalizaciones de advertencia V0.1.docx
SCMS-MOI-P-013	Procedimiento frente a Inspecciones del Estado.docx
SCMS-MOI-P-014	Procedimiento para Solicitudes del Inspector Fiscal.docx
SCMS-MOI-P-015	Procedimiento Evaluación Prestadores Externos
SCMS-MOI-P-016	Coordinación con el establecimiento de Salud de los planes de emergencia con bomberos, Carabineros, etc. de la comuna

### 9.2.7. Procedimientos del Servicio Básico de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-MNC-PA-0003	Procedimiento de salida de Mobiliario No Clínico del establecimiento
SCMS-MNC-PA-0004	Procedimiento de ingreso de Mobiliario No Clínico al establecimiento
SCMS-MNC-PA-0005	Procedimiento de retiro de Mobiliario No Clínico del Servicio Clínico
SCMS-MNC-PA-0006	Procedimiento de devolución de Mobiliario No Clínico del Servicio Clínico
SCMS-MNC-PA-0007	Procedimiento de adquisición de materiales
SCMS-MNC-PA-0008	Procedimiento de adquisición de repuestos
SCMS-MNC-PO-0002	Procedimiento control de inventario
SCMS-MNC-PO-0003	Procedimiento de ingreso de mobiliario no clínico (anexo I-a) a inventario
SCMS-MNC-PO-0005	Procedimiento de baja de mobiliario no clínico (anexo I-a) a inventario



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

SCMS-MNC-PO-0006	Procedimiento para registrar movimientos del inventario de mobiliario no clínico
SCMS-MNC-PO-0007	Procedimientos de cobro de Garantía
SCMS-MNC-PO-0009	Procedimiento de Desinstalación de mobiliario no clínico
SCMS-MNC-PO-0013	Procedimiento de Cambio de Repuesto
SCMS-MNC-PO-0018	Procedimiento de Chequeo de RRHH, Repuestos y Materiales

Código	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-MNC-PO-0030	Mantenimiento Preventivo Mobiliario de uso común
SCMS-MNC-PO-0031	Mantenimiento Preventivo de Mesas
SCMS-MNC-PO-0032	Mantenimiento Preventivo de Escritorios
SCMS-MNC-PO-0033	Mantenimiento Preventivo de Sillas Rodables
SCMS-MNC-PO-0034	Mantenimiento Preventivo de Sillas Fijas
SCMS-MNC-PO-0035	Mantenimiento Preventivo de Sillones
SCMS-MNC-PO-0036	Mantenimiento Preventivo de Lockers
SCMS-MNC-PO-0037	Mantenimiento Preventivo de Muebles Metálicos
SCMS-MNC-PO-0038	Mantenimiento Preventivo de Banquetas
SCMS-MNC-PO-0039	Mantenimiento Preventivo de Colchoneta
SCMS-MNC-PO-0040	Mantenimiento Preventivo de Cama
SCMS-MNC-PO-0041	Mantenimiento Preventivo de Velador
SCMS-MNC-PO-0042	Mantenimiento Preventivo de Estanterías Móviles
SCMS-MNC-PO-0043	Mantenimiento Preventivo de Mesones
SCMS-MNC-PO-0044	Mantenimiento Preventivo de Butacas
SCMS-MNC-PO-0045	Mantenimiento Preventivo de Gabinetes de almacenamiento
SCMS-MNC-PO-0046	Mantenimiento Preventivo de mobiliario de cocina
SCMS-MNC-PO-0047	Mantenimiento Preventivo de Futón
SCMS-MNC-PO-0048	Mantenimiento Preventivo de Silla Nido

### 9.2.8. Procedimientos del Servicio Básico de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-ADMNC-PA-0001	Procedimiento de Cotizaciones
SCMS-ADMNC-PA-0002	Procedimiento de Revisión Administrativa de Ofertas

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-ADMNC-PO-001	Procedimiento de Recepción de Bultos
SCMS-ADMNC-PO-002	Procedimiento de Instalación Mecánica
SCMS-ADMNC-PO-003	Procedimiento de Instalación Funcional

### 9.3. Procedimientos Servicios Especiales Obligatorios

A continuación, se consignan los procedimientos de cada Servicio. El desglose de cada procedimiento se encuentra desglosado en el punto “Procedimientos” de cada Programa Anual de Prestación de Servicio, de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación.

### 9.3.1. Procedimientos del Servicio de Cafetería

Código	Procedimiento Administrativos
SCMS-CAF-PA-001	Procedimiento de uso punto de venta
SCMS-CAF-PA-002	Entrega de turno

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-CAF-PO-001	Procedimiento de Recepción, traslado y almacenamiento de insumos
SCMS-CAF-PO-002	Procedimiento de lavado de manos
SCMS-CAF-PO-003	Procedimiento de rotulación

### 9.3.2. Procedimientos del Servicio de Seguridad y Vigilancia

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-SYV-PA-001	Control de Asistencia de Dotación del SSYV
SCMS-SYV-PA-002	Incorporación de funcionarios al SSYV.
SCMS-SYV-PA-003	Procedimiento de registro de imágenes de CCTV
SCMS-SYV-PA-004	Reemplazos por ausencias de personal del SSY
SCMS-SYV-PA-005	Procedimiento de Elaboración de Informes del SSYV.
SCMS-SYV-PA-006	Procedimiento de control de inventario del SSYV.
SCMS-SYV-PA-007	Procedimiento de control y entrega de uniformes, indumentarias y materiales, credenciales del SSYV

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-SYV-PO-001	Procedimiento de Acceso e Intrusión
SCMS-SYV-PO-002	Procedimiento de Orientación a los Usuarios
SCMS-SYV-PO-003	Procedimiento de control de acceso a zonas críticas y restringidas
SCMS-SYV-PO-004	Procedimiento de control de acceso de visitas a pacientes hospitalizados
SCMS-SYV-PO-006	Procedimiento de Refuerzo de Dotaciones
SCMS-SYV-PO-007	Procedimiento de Relevos de Colación
SCMS-SYV-PO-008	Procedimiento de mantención activa de la Llavtería. entrega de llaves (incluye duplicación, rotulación de llaves
SCMS-SYV-PO-009	Procedimiento de Control de acceso a Sala de Control de Seguridad
SCMS-SYV-PO-010	Procedimiento de Desarrollo y Control de Rondas
SCMS-SYV-PO-011	Procedimiento de Rondas de Supervisión

SCMS-SYV-PO-012	Procedimiento de Control y Almacenamiento de Grabaciones de CCTV
SCMS-SYV-PO-013	Procedimiento de Recepción de turno
SCMS-SYV-PO-014	Procedimiento de Recepción de turno

Código	Procedimientos de Contingencia
SCMS-SYV-PE-01	Procedimientos de Agresiones
SCMS-SYV-PE-02	Procedimiento de Amenazas de Bomba
SCMS-SYV-PE-03	Procedimiento de Emergencia Pérdida del SIC
SCMS-SYV-PE-04	Procedimiento de Daños a Instalaciones
SCMS-SYV-PE-05	Procedimiento de Desalojo
SCMS-SYV-PE-06	Procedimiento de Actuación por Sismo Mayor.
SCMS-SYV-PE-07	Procedimiento de Emergencia por Colisión o Choque
SCMS-SYV-PE-08	Procedimiento de Paquete Sospechoso
SCMS-SYV-PE-09	Procedimiento de Robo o Hurto
SCMS-SYV-PE-10	Procedimiento de Emergencia por Inundación
SCMS-SYV-PE-11	Procedimiento de Emergencia por Incendio
SCMS-SYV-PE-12	Procedimiento de Emergencia por Explosión
SCMS-SYV-PE-13	Procedimiento de Emergencia por Derrumbe
SCMS-SYV-PE-14	Procedimiento de Emergencia por Extravío Llave Lockers
SCMS-SYV-PE-15	Procedimiento de Emergencia para el registro manual temporal de asistencia del personal.
SCMS-SYV-PE-16	Procedimiento de Emergencia por pérdida general o parcial del sistema de CCTV
SCMS-SYV-PE-17	Procedimiento de Emergencia por Atropello de Peatón
SCMS-SYV-PE-18	Procedimiento de Emergencia por Suplencia de Dotación Incompleta
SCMS-SYV-PE-19	Procedimiento de Trabajo Seguro del Servicio.

### 9.3.3. Procedimientos del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-EFV-PA-001	Procedimiento de planificación del flujo de rondas
SCMS-EFV-PA-002	Procedimiento de control de asistencia
SCMS-EFV-PA-004	Procedimiento de registro de actividades
SCMS-EFV-PA-005	Procedimiento de elaboración de informe diario, mensual, semestral, otro
SCMS-EFV-PA-006	Procedimientos de registro e ingreso de información al SIC
SCMS-EFV-PA-007	Procedimiento de control y entrega de uniformes, indumentarias y materiales

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EFV-PO-001	Procedimientos de entrega y/o recibo del puesto de turno.
SCMS-EFV-PO-002	Procedimiento de rondas de rutina
SCMS-EFV-PO-003	Procedimiento de Siniestro
SCMS-EFV-PO-004	Procedimiento de coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia.
SCMS-EFV-PO-005	Procedimiento de coordinación con el Servicio de Mantenimiento y Operación Infraestructura
SCMS-EFV-PO-006	Procedimiento de coordinación con el Servicio de Aseo
SCMS-EFV-PO-007	Procedimiento por vehículo abandonado
SCMS-EFV-PO-008	Procedimiento de coordinación con el Servicio de Traslado.
SCMS-EFV-PO-011	Procedimiento por ticket extraviado

SCMS-EFV-PO-012	Procedimiento de rondas de Supervisión.
SCMS-EFV-PO-013	Procedimiento de direccionamiento de flujos de tránsito en horarios punta.
SCMS-EFV-PO-014	Procedimiento por vehículo mal estacionado
SCMS-EFV-PO-015	Procedimiento por vehículo sin batería

### 9.3.4. Procedimientos del Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-EQM-PA-0002	Procedimiento de solicitudes extraordinarias
SCMS-EQM-PA-0003	Procedimiento de salida de un equipo del establecimiento
SCMS-EQM-PA-0004	Procedimiento de ingreso de un equipo al establecimiento
SCMS-EQM-PA-0005	Procedimiento de retiro de un equipo del Servicio Clínico
SCMS-EQM-PA-0006	Procedimiento de devolución de un equipo del Servicio Clínico
SCMS-EQM-PA-0007	Procedimiento de adquisición de materiales
SCMS-EQM-PA-0008	Procedimiento de adquisición de repuestos
SCMS-EQM-PA-0009	Procedimiento de control de registros en SIC

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0001	Procedimiento de alerta de reposición de equipo
SCMS-EQM-PO-0002	Procedimientos de control de inventario
SCMS-EQM-PO-0003	Procedimiento de ingreso de equipo (anexo I-b) a inventario
SCMS-EQM-PO-0004	Procedimiento de ingreso de equipo del hospital a inventario
SCMS-EQM-PO-0005	Procedimiento de baja de equipo (anexo I-b) del inventario
SCMS-EQM-PO-0006	Procedimiento de baja de equipo del hospital del inventario
SCMS-EQM-PO-0007	Procedimiento de cobro de garantía
SCMS-EQM-PO-0008	Procedimiento de cobro de seguro
SCMS-EQM-PO-0009	Procedimiento de desinstalación de equipo
SCMS-EQM-PO-0010	Procedimiento de Mantenimiento Técnico Legal
SCMS-EQM-PO-0011	Procedimiento de emisión de reportes normativos
SCMS-EQM-PO-0012	Procedimiento de Calibración de Equipo
SCMS-EQM-PO-0013	Procedimiento de Ajuste de Parámetros
SCMS-EQM-PO-0014	Procedimientos de recambio momentáneo de equipo
SCMS-EQM-PO-0015	Procedimiento de traslado de equipos
SCMS-EQM-PO-0017	Procedimiento de Diagnostico de Falla
SCMS-EQM-PO-0018	Procedimiento de Mantenimiento Remoto
SCMS-EQM-PO-0019	Procedimiento de Actualización de Software
SCMS-EQM-PO-0020	Procedimiento de Alerta Sanitaria sobre un equipo
SCMS-EQM-PO-0021	Procedimiento de reposición de stock de repuestos

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0022	Procedimiento de entrega de equipo en reemplazo
SCMS-EQM-PO-0023	Procedimiento de Suplencia Asistencial
SCMS-EQM-PO-0024	Procedimiento de Capacitación Interna
SCMS-EQM-PO-0025	Procedimiento de Capacitación a funcionarios del hospital
SCMS-EQM-PO-0026	Procedimiento de solicitud de capacitaciones usuarios
SCMS-EQM-PO-0027	Procedimientos de Chequeo de RRHH, Repuestos y Materiales
SCMS-EQM-PO-0028	Procedimiento de Inspección Sector Urgencias
SCMS-EQM-PO-0029	Procedimiento de Inspección Sector Pabellones
SCMS-EQM-PO-0030	Procedimiento de Inspección Sector UPC Adulto
SCMS-EQM-PO-0031	Procedimiento de Inspección Sector UPC Pediatría
SCMS-EQM-PO-0032	Procedimiento de Inspección Sector UPC Neonatal
SCMS-EQM-PO-0033	Procedimiento de Inspección Sector Esterilización
SCMS-EQM-PO-0034	Procedimiento de Inspección Sector SEDILE
SCMS-EQM-PO-0035	Procedimiento de Inspección Sector Laboratorio
SCMS-EQM-PO-0036	Procedimiento de Inspección Sector Kinesiología
SCMS-EQM-PO-0700	Mantenimiento Preventivo Acelerador infusión 1/2 lt
SCMS-EQM-PO-0701	Mantenimiento Preventivo Acelerador infusión 1 lt
SCMS-EQM-PO-0702	Mantenimiento Preventivo Bomba Aspiración Quirúrgica
SCMS-EQM-PO-0703	Mantenimiento Preventivo Bomba Aspiración Universal
SCMS-EQM-PO-0706	Mantenimiento Preventivo Bomba succionadora de leche manual
SCMS-EQM-PO-0707	Mantenimiento Preventivo Bomba succionadora de leche eléctrica
SCMS-EQM-PO-0708	Mantenimiento Preventivo Calefactor radiante
SCMS-EQM-PO-0709	Mantenimiento Preventivo Calentador de Infusión
SCMS-EQM-PO-0710	Mantenimiento Preventivo Calentador mamaderas
SCMS-EQM-PO-0711	Mantenimiento Preventivo Calentador Manta Bajo Paciente
SCMS-EQM-PO-0712	Mantenimiento Preventivo Calentador Paciente Manta
SCMS-EQM-PO-0713	Mantenimiento Preventivo Carro vía área difícil
SCMS-EQM-PO-0714	Mantenimiento Preventivo Set vía aérea difícil
SCMS-EQM-PO-0715	Mantenimiento Preventivo Colchón Anti escaras
SCMS-EQM-PO-0716	Mantenimiento Preventivo Columna UCI Adulto
SCMS-EQM-PO-0717	Mantenimiento Preventivo Columna UCI Pediátrica
SCMS-EQM-PO-0718	Mantenimiento Preventivo Columna UCI Neonatología
SCMS-EQM-PO-0719	Mantenimiento Preventivo Columna Reanimación
SCMS-EQM-PO-0720	Mantenimiento Preventivo Columna Pabellón
SCMS-EQM-PO-0721	Mantenimiento Preventivo Columna Pabellón Integrado
SCMS-EQM-PO-0722	Mantenimiento Preventivo Columna Pabellón Imágenes
SCMS-EQM-PO-0723	Mantenimiento Preventivo Cuna procedimientos



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0724	Mantenimiento Preventivo Equipo Híper/Hipotermia
SCMS-EQM-PO-0725	Mantenimiento Preventivo Equipo Láser YAG Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-0726	Mantenimiento Preventivo Equipo Láser Argón Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-0727	Mantenimiento Preventivo Equipo Oxigenoterapia Portátil
SCMS-EQM-PO-0728	Mantenimiento Preventivo Equipo Peritoneo Diálisis
SCMS-EQM-PO-0729	Mantenimiento Preventivo Equipo prevención TVP
SCMS-EQM-PO-0730	Mantenimiento Preventivo Férula Braun con sistema de tracción Pediátrico
SCMS-EQM-PO-0731	Mantenimiento Preventivo Gabinete Calentador de Suero
SCMS-EQM-PO-0732	Mantenimiento Preventivo Generador de Pulso Unicameral
SCMS-EQM-PO-0733	Mantenimiento Preventivo Generador De Pulso Bicameral
SCMS-EQM-PO-0734	Mantenimiento Preventivo Incubadora Transporte
SCMS-EQM-PO-0735	Mantenimiento Preventivo Incubadora Intensivo
SCMS-EQM-PO-0736	Mantenimiento Preventivo Incubadora Intermedio
SCMS-EQM-PO-0737	Mantenimiento Preventivo Lámpara Fototerapia
SCMS-EQM-PO-0738	Mantenimiento Preventivo Láser dermatológico
SCMS-EQM-PO-0739	Mantenimiento Preventivo Láser YAG Dermatológico
SCMS-EQM-PO-0740	Mantenimiento Preventivo Máquina Hemodiafiltración Portátil Adulto
SCMS-EQM-PO-0741	Mantenimiento Preventivo Máquina Hemodiafiltración Portátil Infantil
SCMS-EQM-PO-0742	Mantenimiento Preventivo Máquina Hemodiálisis Portátil
SCMS-EQM-PO-0743	Mantenimiento Preventivo Medidor de Cuff
SCMS-EQM-PO-0744	Mantenimiento Preventivo Nebulizador Ultrasónico
SCMS-EQM-PO-0745	Mantenimiento Preventivo Organizador Equipos UTI
SCMS-EQM-PO-0746	Mantenimiento Preventivo Pistola de Crioterapia
SCMS-EQM-PO-0747	Mantenimiento Preventivo Resucitador neonatal
SCMS-EQM-PO-0748	Mantenimiento Preventivo Ventilador mecánico invasivo neonatal/pediátrico
SCMS-EQM-PO-0749	Mantenimiento Preventivo Sistema contención paciente adulto
SCMS-EQM-PO-0750	Mantenimiento Preventivo Sistema contención paciente infantil
SCMS-EQM-PO-0751	Mantenimiento Preventivo Tabla de Transferencia paciente
SCMS-EQM-PO-0752	Mantenimiento Preventivo Tabla Espinal Adulto/Pediátrico
SCMS-EQM-PO-0753	Mantenimiento Preventivo Ventilador de Transporte
SCMS-EQM-PO-0754	Mantenimiento Preventivo Ventilador de Transporte para Resonancia Magnética
SCMS-EQM-PO-0755	Mantenimiento Preventivo Ventilador de Transporte Pediatría
SCMS-EQM-PO-0756	Mantenimiento Preventivo Ventilador De Alta Frecuencia
SCMS-EQM-PO-0757	Mantenimiento Preventivo Ventilador manual con válvula PEEP Adulto
SCMS-EQM-PO-0758	Mantenimiento Preventivo Ventilador manual con válvula PEEP Neonatal
SCMS-EQM-PO-0759	Mantenimiento Preventivo Ventilador manual con válvula PEEP Pediátrico-Neonatal
SCMS-EQM-PO-0760	Mantenimiento Preventivo Ventilador manual con válvula PEEP Adulto-



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
	Pediátrico
SCMS-EQM-PO-0761	Mantenimiento Preventivo Ventilador Mecánico No Invasivo Adulto
SCMS-EQM-PO-0762	Mantenimiento Preventivo Ventilador Mecánico No Invasivo Pediátrico
SCMS-EQM-PO-0763	Mantenimiento Preventivo Ventilador membrana intervencional
SCMS-EQM-PO-0764	Mantenimiento Preventivo Ventilador Mecánico Invasivo Alta Complejidad
SCMS-EQM-PO-0765	Mantenimiento Preventivo Ventilador Mecánico Invasivo Pediátrico
SCMS-EQM-PO-0766	Mantenimiento Preventivo Set Intubación Difícil
SCMS-EQM-PO-0767	Mantenimiento Preventivo Cpap de burbujas
SCMS-EQM-PO-0768	Mantenimiento Preventivo Ventilador híbrido
SCMS-EQM-PO-0769	Mantenimiento Preventivo Agitador Vórtex
SCMS-EQM-PO-0770	Mantenimiento Preventivo Agitador Magnético
SCMS-EQM-PO-0771	Mantenimiento Preventivo Agitador Magnético Microbiología
SCMS-EQM-PO-0772	Mantenimiento Preventivo Agitador con Incubador de plaquetas
SCMS-EQM-PO-0773	Mantenimiento Preventivo Armario Automatizado Farmacia dos Columnas
SCMS-EQM-PO-0774	Mantenimiento Preventivo Armario Automatizado Farmacia tres Columnas
SCMS-EQM-PO-0775	Mantenimiento Preventivo Armario Automatizado Farmacia dos Columnas + dos Auxiliares
SCMS-EQM-PO-0776	Mantenimiento Preventivo Armario Macroscopía
SCMS-EQM-PO-0777	Mantenimiento Preventivo Balanza Digital Precisión 1 Kg
SCMS-EQM-PO-0778	Mantenimiento Preventivo Balanza Digital pañales
SCMS-EQM-PO-0779	Mantenimiento Preventivo Balanza Digital Precisión 5/6 Kg
SCMS-EQM-PO-0780	Mantenimiento Preventivo Balanza Digital 10 Kg
SCMS-EQM-PO-0781	Mantenimiento Preventivo Baño Histológico
SCMS-EQM-PO-0782	Mantenimiento Preventivo Baño Termorregulado
SCMS-EQM-PO-0783	Mantenimiento Preventivo Baño Termorregulado Mamaderas
SCMS-EQM-PO-0784	Mantenimiento Preventivo Caja de Luz
SCMS-EQM-PO-0785	Mantenimiento Preventivo Cámara mortuoria
SCMS-EQM-PO-0786	Mantenimiento Preventivo Gabinete PCR
SCMS-EQM-PO-0787	Mantenimiento Preventivo Sistema Extracción DNA/RNA
SCMS-EQM-PO-0788	Mantenimiento Preventivo Carro transporte medicamentos
SCMS-EQM-PO-0789	Mantenimiento Preventivo Carrusel Horizontal
SCMS-EQM-PO-0790	Mantenimiento Preventivo Carrusel Vertical
SCMS-EQM-PO-0791	Mantenimiento Preventivo Centrífuga Universal 24 Tubos
SCMS-EQM-PO-0792	Mantenimiento Preventivo Centrífuga Universal 12 Tubos
SCMS-EQM-PO-0793	Mantenimiento Preventivo Centrífuga Universal Laboratorio 40 tubos
SCMS-EQM-PO-0794	Mantenimiento Preventivo Centrífuga con Control de Temperatura 24 tubos
SCMS-EQM-PO-0795	Mantenimiento Preventivo Citocentrífuga
SCMS-EQM-PO-0796	Mantenimiento Preventivo Centrífuga Tarjeta





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0797	Mantenimiento Preventivo Criostato
SCMS-EQM-PO-0798	Mantenimiento Preventivo Cubridor Láminas
SCMS-EQM-PO-0799	Mantenimiento Preventivo Descongelador Plasma
SCMS-EQM-PO-0800	Mantenimiento Preventivo Equipo Automatizado Tarjeta
SCMS-EQM-PO-0801	Mantenimiento Preventivo Equipo Tinción Automatizado
SCMS-EQM-PO-0802	Mantenimiento Preventivo Equipo Tinción Automatizado GRAM
SCMS-EQM-PO-0803	Mantenimiento Preventivo Equipo Inmuntinción Automatizado
SCMS-EQM-PO-0805	Mantenimiento Preventivo Equipo Conector Estéril
SCMS-EQM-PO-0806	Mantenimiento Preventivo Batería Tinción Manual
SCMS-EQM-PO-0807	Mantenimiento Preventivo Estación de Trabajo Anatomía Patológica
SCMS-EQM-PO-0808	Mantenimiento Preventivo Estufa de Cultivo
SCMS-EQM-PO-0809	Mantenimiento Preventivo Estufa de Cultivo Anaeróbica
SCMS-EQM-PO-0810	Mantenimiento Preventivo Estufa Secado
SCMS-EQM-PO-0811	Mantenimiento Preventivo Estufa Incubación
SCMS-EQM-PO-0812	Mantenimiento Preventivo Freezer -20°C 400 lts.
SCMS-EQM-PO-0813	Mantenimiento Preventivo Freezer -20°C 200 lts.
SCMS-EQM-PO-0814	Mantenimiento Preventivo Freezer -80° C
SCMS-EQM-PO-0815	Mantenimiento Preventivo Freezer -40° 420 lts.
SCMS-EQM-PO-0816	Mantenimiento Preventivo Freezer -40° 480 lts.
SCMS-EQM-PO-0817	Mantenimiento Preventivo Gabinete bioseguridad IIA
SCMS-EQM-PO-0818	Mantenimiento Preventivo Incubadora de Geles
SCMS-EQM-PO-0819	Mantenimiento Preventivo Mechero Bunsen
SCMS-EQM-PO-0820	Mantenimiento Preventivo Mesa Autopsia
SCMS-EQM-PO-0822	Mantenimiento Preventivo Microscopio Universal para Anatomía Patológica
SCMS-EQM-PO-0823	Mantenimiento Preventivo Microscopio Universal con Cámara
SCMS-EQM-PO-0824	Mantenimiento Preventivo Microscopio Hematología
SCMS-EQM-PO-0825	Mantenimiento Preventivo Microscopio Uroanálisis
SCMS-EQM-PO-0826	Mantenimiento Preventivo Microscopio Microbiología
SCMS-EQM-PO-0827	Mantenimiento Preventivo Microscopio Inmunofluorescencia
SCMS-EQM-PO-0828	Mantenimiento Preventivo Microscopio Universal para Laboratorio
SCMS-EQM-PO-0829	Mantenimiento Preventivo Microscopio Universal para Hematología
SCMS-EQM-PO-0830	Mantenimiento Preventivo Microscopio Uroanálisis con Cámara
SCMS-EQM-PO-0831	Mantenimiento Preventivo Microscopio Multicabezal
SCMS-EQM-PO-0832	Mantenimiento Preventivo Micrótopo
SCMS-EQM-PO-0833	Mantenimiento Preventivo Platina Fría
SCMS-EQM-PO-0834	Mantenimiento Preventivo Olla Presión Pascal
SCMS-EQM-PO-0835	Mantenimiento Preventivo Phimetro



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0836	Mantenimiento Preventivo Procesador de Tejidos
SCMS-EQM-PO-0837	Mantenimiento Preventivo Recortadora
SCMS-EQM-PO-0838	Mantenimiento Preventivo Re envasadora
SCMS-EQM-PO-0839	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Estar
SCMS-EQM-PO-0840	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Clínico 420 lts. UMT
SCMS-EQM-PO-0841	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Científico 600 lts
SCMS-EQM-PO-0842	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Clínico con Freezer
SCMS-EQM-PO-0843	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Clínico 200 lts
SCMS-EQM-PO-0844	Mantenimiento Preventivo Refrigerador Clínico Bolsas de Sangre
SCMS-EQM-PO-0845	Mantenimiento Preventivo Agitador Horizontal
SCMS-EQM-PO-0846	Mantenimiento Preventivo Selladora de Bolsas y Tubos
SCMS-EQM-PO-0847	Mantenimiento Preventivo Pre analítico
SCMS-EQM-PO-0848	Mantenimiento Preventivo Autoanalizador Integrado Química Clínica e Inmunoensayo
SCMS-EQM-PO-0849	Mantenimiento Preventivo Sistema de Identificación Bacteriana por Espectrometría de Masa
SCMS-EQM-PO-0850	Mantenimiento Preventivo Termo Dispensador Nitrógeno Líquido
SCMS-EQM-PO-0851	Mantenimiento Preventivo Termociclador PCR Tiempo Real
SCMS-EQM-PO-0853	Mantenimiento Preventivo Termo de Transporte
SCMS-EQM-PO-0854	Mantenimiento Preventivo Microcentrífuga
SCMS-EQM-PO-0856	Mantenimiento Preventivo Contenedor Nitrógeno Líquido
SCMS-EQM-PO-0859	Mantenimiento Preventivo Gradilla de Muestras
SCMS-EQM-PO-0860	Mantenimiento Preventivo Centro de Inclusión
SCMS-EQM-PO-0861	Mantenimiento Preventivo Angiógrafo retinal
SCMS-EQM-PO-0862	Mantenimiento Preventivo Audiómetro de Alta Frecuencia
SCMS-EQM-PO-0863	Mantenimiento Preventivo Autorefractómetro con queratómetro
SCMS-EQM-PO-0865	Mantenimiento Preventivo Balanza silla
SCMS-EQM-PO-0866	Mantenimiento Preventivo Báscula Con Tallímetro
SCMS-EQM-PO-0867	Mantenimiento Preventivo Báscula lactante con tallímetro
SCMS-EQM-PO-0868	Mantenimiento Preventivo Biometro ocular
SCMS-EQM-PO-0869	Mantenimiento Preventivo Caja de lentes
SCMS-EQM-PO-0870	Mantenimiento Preventivo Cámara fotográfica
SCMS-EQM-PO-0871	Mantenimiento Preventivo Cámara Silente
SCMS-EQM-PO-0872	Mantenimiento Preventivo Campímetro computarizado
SCMS-EQM-PO-0873	Mantenimiento Preventivo Campímetro Goldmann
SCMS-EQM-PO-0874	Mantenimiento Preventivo Citoscopio rígido
SCMS-EQM-PO-0875	Mantenimiento Preventivo Colposcopio
SCMS-EQM-PO-0876	Mantenimiento Preventivo Cromatógrafo

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0877	Mantenimiento Preventivo Dermatoscopio
SCMS-EQM-PO-0878	Mantenimiento Preventivo Ecocardiógrafo
SCMS-EQM-PO-0879	Mantenimiento Preventivo Set de Diapasones
SCMS-EQM-PO-0880	Mantenimiento Preventivo Ecógrafo Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-0881	Mantenimiento Preventivo Ecógrafo Portátil
SCMS-EQM-PO-0882	Mantenimiento Preventivo Ecotomógrafo
SCMS-EQM-PO-0883	Mantenimiento Preventivo Ecotomógrafo Obstétrico
SCMS-EQM-PO-0884	Mantenimiento Preventivo Ecotomógrafo Portátil
SCMS-EQM-PO-0885	Mantenimiento Preventivo Electrocardiógrafo
SCMS-EQM-PO-0886	Mantenimiento Preventivo Electroencefalógrafo
SCMS-EQM-PO-0887	Mantenimiento Preventivo Electroencefalógrafo portátil
SCMS-EQM-PO-0888	Mantenimiento Preventivo Electromiógrafo con Potenciales Evocados
SCMS-EQM-PO-0889	Mantenimiento Preventivo Equipo Calibrador de Audífonos
SCMS-EQM-PO-0890	Mantenimiento Preventivo Equipo de Urodinamia
SCMS-EQM-PO-0891	Mantenimiento Preventivo Equipo de Emisiones Otoacústicas
SCMS-EQM-PO-0892	Mantenimiento Preventivo Equipo Potenciales Evocados
SCMS-EQM-PO-0893	Mantenimiento Preventivo Equipo Terapia Electroconvulsiva
SCMS-EQM-PO-0894	Mantenimiento Preventivo Esfigmomanómetro Aneroide Muro
SCMS-EQM-PO-0895	Mantenimiento Preventivo Esfigmomanómetro Aneroide Rodable
SCMS-EQM-PO-0896	Mantenimiento Preventivo Espejo Goldmann
SCMS-EQM-PO-0897	Mantenimiento Preventivo Espirómetro
SCMS-EQM-PO-0898	Mantenimiento Preventivo Espirómetro con Oscilometría de Impulso
SCMS-EQM-PO-0899	Mantenimiento Preventivo Estroboscopio
SCMS-EQM-PO-0900	Mantenimiento Preventivo Flujómetro Mini Peak Flow
SCMS-EQM-PO-0901	Mantenimiento Preventivo Fuente Luz Frontal
SCMS-EQM-PO-0902	Mantenimiento Preventivo Impedanciómetro
SCMS-EQM-PO-0903	Mantenimiento Preventivo Lámpara Examen Rodable
SCMS-EQM-PO-0904	Mantenimiento Preventivo Lámpara Examen Rodable con Batería
SCMS-EQM-PO-0905	Mantenimiento Preventivo Lámpara de Hendidura
SCMS-EQM-PO-0906	Mantenimiento Preventivo Lensómetro
SCMS-EQM-PO-0907	Mantenimiento Preventivo Linterna examen
SCMS-EQM-PO-0908	Mantenimiento Preventivo Lupa de Examen Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-0909	Mantenimiento Preventivo Lupa con luz
SCMS-EQM-PO-0910	Mantenimiento Preventivo Lupa Pedestal
SCMS-EQM-PO-0911	Mantenimiento Preventivo Lupa Quirúrgica Binocular
SCMS-EQM-PO-0912	Mantenimiento Preventivo Martillo reflejos
SCMS-EQM-PO-0913	Mantenimiento Preventivo Microscopio Otorrinolaringología



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0914	Mantenimiento Preventivo Negatoscopio
SCMS-EQM-PO-0915	Mantenimiento Preventivo Oftalmoscopio binocular indirecto
SCMS-EQM-PO-0916	Mantenimiento Preventivo Otooftalmoscopio Mural
SCMS-EQM-PO-0917	Mantenimiento Preventivo Otooftalmoscopio Portátil
SCMS-EQM-PO-0918	Mantenimiento Preventivo Otoscopio Mural
SCMS-EQM-PO-0919	Mantenimiento Preventivo Paquímetro
SCMS-EQM-PO-0920	Mantenimiento Preventivo Pimómetro Digital
SCMS-EQM-PO-0921	Mantenimiento Preventivo Podoscopio
SCMS-EQM-PO-0922	Mantenimiento Preventivo Proyector de Optotipos
SCMS-EQM-PO-0923	Mantenimiento Preventivo Retinoscopio
SCMS-EQM-PO-0924	Mantenimiento Preventivo Rinomanómetro
SCMS-EQM-PO-0925	Mantenimiento Preventivo Set actividades vida diaria alimentación
SCMS-EQM-PO-0926	Mantenimiento Preventivo Set laringoscopio
SCMS-EQM-PO-0927	Mantenimiento Preventivo Test Ishihara
SCMS-EQM-PO-0928	Mantenimiento Preventivo Sistema Holter de Presión
SCMS-EQM-PO-0929	Mantenimiento Preventivo Sistema Holter ECG
SCMS-EQM-PO-0930	Mantenimiento Preventivo Tallímetro
SCMS-EQM-PO-0931	Mantenimiento Preventivo Tonómetro Aplanático
SCMS-EQM-PO-0932	Mantenimiento Preventivo Tonómetro de aire
SCMS-EQM-PO-0933	Mantenimiento Preventivo Ventilómetro
SCMS-EQM-PO-0934	Mantenimiento Preventivo Videonistagmógrafo
SCMS-EQM-PO-0935	Mantenimiento Preventivo Video oftalmoscopio
SCMS-EQM-PO-0936	Mantenimiento Preventivo Lupa para Esterilización
SCMS-EQM-PO-0937	Mantenimiento Preventivo Lupa de exámen dermatología
SCMS-EQM-PO-0938	Mantenimiento Preventivo Orquidómetro
SCMS-EQM-PO-0939	Mantenimiento Preventivo Espirómetro Portátil
SCMS-EQM-PO-0940	Mantenimiento Preventivo Equipo polisomnografía
SCMS-EQM-PO-0942	Mantenimiento Preventivo Retinoscopio y Oftalmoscopio
SCMS-EQM-PO-0943	Mantenimiento Preventivo Set de Prismas
SCMS-EQM-PO-0944	Mantenimiento Preventivo Topógrafo Corneal
SCMS-EQM-PO-0945	Mantenimiento Preventivo Equipo OCT
SCMS-EQM-PO-0946	Mantenimiento Preventivo Alza ropa
SCMS-EQM-PO-0947	Mantenimiento Preventivo Set Andador
SCMS-EQM-PO-0948	Mantenimiento Preventivo Arco Balcánico
SCMS-EQM-PO-0949	Mantenimiento Preventivo Armario de Medicamentos Controlados
SCMS-EQM-PO-0950	Mantenimiento Preventivo Biombo
SCMS-EQM-PO-0951	Mantenimiento Preventivo Caja Seguridad Para Alcoholemias



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0952	Mantenimiento Preventivo Cama parto integral
SCMS-EQM-PO-0953	Mantenimiento Preventivo Camilla Reanimación
SCMS-EQM-PO-0954	Mantenimiento Preventivo Camilla Ducha Paciente
SCMS-EQM-PO-0955	Mantenimiento Preventivo Camilla Examen
SCMS-EQM-PO-0956	Mantenimiento Preventivo Camilla Examen Urológica
SCMS-EQM-PO-0957	Mantenimiento Preventivo Camilla Examen Ginecológica
SCMS-EQM-PO-0958	Mantenimiento Preventivo Camilla Transferencia Paciente
SCMS-EQM-PO-0959	Mantenimiento Preventivo Camilla Traslado Paciente
SCMS-EQM-PO-0960	Mantenimiento Preventivo Camilla Traslado Paciente RNM
SCMS-EQM-PO-0961	Mantenimiento Preventivo Carro anestesia
SCMS-EQM-PO-0962	Mantenimiento Preventivo Carro aseo paciente
SCMS-EQM-PO-0963	Mantenimiento Preventivo Carro baño recién nacido-lactantes
SCMS-EQM-PO-0964	Mantenimiento Preventivo Carro curaciones
SCMS-EQM-PO-0965	Mantenimiento Preventivo Carro Elevador Cadáver
SCMS-EQM-PO-0966	Mantenimiento Preventivo Carro material estéril
SCMS-EQM-PO-0967	Mantenimiento Preventivo Carro material dos cuerpos
SCMS-EQM-PO-0968	Mantenimiento Preventivo Carro multipropósito
SCMS-EQM-PO-0969	Mantenimiento Preventivo Carro paro
SCMS-EQM-PO-0971	Mantenimiento Preventivo Carro procedimiento
SCMS-EQM-PO-0972	Mantenimiento Preventivo Carro procedimiento RNM
SCMS-EQM-PO-0973	Mantenimiento Preventivo Carro transporte
SCMS-EQM-PO-0974	Mantenimiento Preventivo Carro transporte material no estéril
SCMS-EQM-PO-0975	Mantenimiento Preventivo Carro Transporte Cadáveres
SCMS-EQM-PO-0976	Mantenimiento Preventivo Carro transporte endoscopios
SCMS-EQM-PO-0977	Mantenimiento Preventivo Carro transporte mamadera
SCMS-EQM-PO-0979	Mantenimiento Preventivo Carro de yeso
SCMS-EQM-PO-0980	Mantenimiento Preventivo Columpio vestibular
SCMS-EQM-PO-0981	Mantenimiento Preventivo Carro Compresero
SCMS-EQM-PO-0982	Mantenimiento Preventivo Cuna preescolar
SCMS-EQM-PO-0983	Mantenimiento Preventivo Cuna preescolar paciente crítico
SCMS-EQM-PO-0984	Mantenimiento Preventivo Cuna Sala cuna
SCMS-EQM-PO-0985	Mantenimiento Preventivo Cuna recién nacido
SCMS-EQM-PO-0986	Mantenimiento Preventivo Cuna Lactante
SCMS-EQM-PO-0987	Mantenimiento Preventivo Elevador paciente
SCMS-EQM-PO-0988	Mantenimiento Preventivo Escabel
SCMS-EQM-PO-0989	Mantenimiento Preventivo Espejo frontal
SCMS-EQM-PO-0990	Mantenimiento Preventivo Estante Acero Inoxidable



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-0991	Mantenimiento Preventivo Gabinete endoscopios
SCMS-EQM-PO-0992	Mantenimiento Preventivo Maletín reanimación
SCMS-EQM-PO-0993	Mantenimiento Preventivo Mesa arsenalera
SCMS-EQM-PO-0994	Mantenimiento Preventivo Mesa arsenalera riñón
SCMS-EQM-PO-0995	Mantenimiento Preventivo Mesa mayo
SCMS-EQM-PO-0996	Mantenimiento Preventivo Mesa rodable multiuso
SCMS-EQM-PO-0997	Mantenimiento Preventivo Mesón toma muestras
SCMS-EQM-PO-0998	Mantenimiento Preventivo Mesa toma muestras
SCMS-EQM-PO-0999	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Clínico Paciente Hospitalizado
SCMS-EQM-PO-1000	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Clínico Paciente Hospitalizado Psiquiátrico
SCMS-EQM-PO-1001	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Paciente Bariátrico
SCMS-EQM-PO-1002	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Paciente Hospitalización Eléctrico
SCMS-EQM-PO-1003	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Paciente UCI Bariátrico
SCMS-EQM-PO-1004	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Paciente UCI
SCMS-EQM-PO-1005	Mantenimiento Preventivo Mobiliario Paciente UTI
SCMS-EQM-PO-1006	Mantenimiento Preventivo Perchero delantal plomado
SCMS-EQM-PO-1007	Mantenimiento Preventivo Piso clínico
SCMS-EQM-PO-1008	Mantenimiento Preventivo Piso taburete
SCMS-EQM-PO-1009	Mantenimiento Preventivo Porta lavatorio
SCMS-EQM-PO-1010	Mantenimiento Preventivo Set herramienta yeso y set separador de yeso
SCMS-EQM-PO-1011	Mantenimiento Preventivo Silla de Ruedas Adulto
SCMS-EQM-PO-1012	Mantenimiento Preventivo Silla de Ruedas Infantil
SCMS-EQM-PO-1013	Mantenimiento Preventivo Silla ducha
SCMS-EQM-PO-1014	Mantenimiento Preventivo Silla sanitaria
SCMS-EQM-PO-1015	Mantenimiento Preventivo Silla turbión
SCMS-EQM-PO-1016	Mantenimiento Preventivo Sillón Gerontológico
SCMS-EQM-PO-1017	Mantenimiento Preventivo Sillón clínico
SCMS-EQM-PO-1018	Mantenimiento Preventivo Sillón Clínico Paciente
SCMS-EQM-PO-1019	Mantenimiento Preventivo Sillón Quirúrgico Dental
SCMS-EQM-PO-1021	Mantenimiento Preventivo Sillón diálisis
SCMS-EQM-PO-1022	Mantenimiento Preventivo Sillón Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-1023	Mantenimiento Preventivo Sillón Otorrinolaringología
SCMS-EQM-PO-1024	Mantenimiento Preventivo Soporte universal
SCMS-EQM-PO-1025	Mantenimiento Preventivo Tilt table
SCMS-EQM-PO-1026	Mantenimiento Preventivo Soporte universal RNM
SCMS-EQM-PO-1027	Mantenimiento Preventivo Velador clínico
SCMS-EQM-PO-1028	Mantenimiento Preventivo Estación de trabajo dental

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1029	Mantenimiento Preventivo Anoscopio de fibra óptica
SCMS-EQM-PO-1030	Mantenimiento Preventivo Broncoscopio Rígido
SCMS-EQM-PO-1031	Mantenimiento Preventivo Broncoscopio Rígido con Video
SCMS-EQM-PO-1032	Mantenimiento Preventivo Citoscopio flexible
SCMS-EQM-PO-1033	Mantenimiento Preventivo Fibrobroncoscopio
SCMS-EQM-PO-1034	Mantenimiento Preventivo Fibrobroncoscopio Pediátrico y Neonatal
SCMS-EQM-PO-1035	Mantenimiento Preventivo Fibrobroncoscopio Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1036	Mantenimiento Preventivo Phmetro con Impedanciometría
SCMS-EQM-PO-1037	Mantenimiento Preventivo Rinofibroscopio
SCMS-EQM-PO-1038	Mantenimiento Preventivo Torre Video Laparoscopia
SCMS-EQM-PO-1039	Mantenimiento Preventivo Torre endoscopia digestiva
SCMS-EQM-PO-1040	Mantenimiento Preventivo Torre endoscopia urológica
SCMS-EQM-PO-1041	Mantenimiento Preventivo Torre endoscopia broncopulmonar
SCMS-EQM-PO-1042	Mantenimiento Preventivo Uretrotomo
SCMS-EQM-PO-1043	Mantenimiento Preventivo Refractómetro de Orina
SCMS-EQM-PO-1044	Mantenimiento Preventivo Videocolposcopio
SCMS-EQM-PO-1045	Mantenimiento Preventivo Video-duodenoscopia terapéutico
SCMS-EQM-PO-1046	Mantenimiento Preventivo Video-gastroscopia Estándar
SCMS-EQM-PO-1047	Mantenimiento Preventivo Video-gastroscopia Neonatal
SCMS-EQM-PO-1048	Mantenimiento Preventivo Video-gastroscopia Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1049	Mantenimiento Preventivo Video-colonoscopio adulto
SCMS-EQM-PO-1050	Mantenimiento Preventivo Video-broncoscopio adulto
SCMS-EQM-PO-1051	Mantenimiento Preventivo Video-broncoscopio pediátrico
SCMS-EQM-PO-1052	Mantenimiento Preventivo Manómetro Esofágico y Rectal
SCMS-EQM-PO-1053	Mantenimiento Preventivo Video Nasolaringoscopia Adulto y Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1054	Mantenimiento Preventivo Batidora semi- industrial
SCMS-EQM-PO-1055	Mantenimiento Preventivo Caja herramientas
SCMS-EQM-PO-1056	Mantenimiento Preventivo Lavachatas automático
SCMS-EQM-PO-1057	Mantenimiento Preventivo Maceradora chatas
SCMS-EQM-PO-1058	Mantenimiento Preventivo Hervidor Industrial
SCMS-EQM-PO-1059	Mantenimiento Preventivo Dermátomo con Expansor
SCMS-EQM-PO-1060	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Cirugía Menor Odontológica
SCMS-EQM-PO-1061	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Baja Potencia Dermatología
SCMS-EQM-PO-1062	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Baja Potencia Odontología
SCMS-EQM-PO-1063	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Baja Potencia
SCMS-EQM-PO-1064	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Alta Potencia
SCMS-EQM-PO-1065	Mantenimiento Preventivo Electrobisturí Fusión Tejido





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1066	Mantenimiento Preventivo Equipo Integrador Pabellón
SCMS-EQM-PO-1067	Mantenimiento Preventivo Estimulador Nervio Periférico
SCMS-EQM-PO-1068	Mantenimiento Preventivo Lámpara Procedimiento Rodable Avanzada
SCMS-EQM-PO-1069	Mantenimiento Preventivo Lámpara Procedimiento Rodable Intermedia
SCMS-EQM-PO-1070	Mantenimiento Preventivo Lámpara Procedimiento Rodable Básica
SCMS-EQM-PO-1071	Mantenimiento Preventivo Lámpara Procedimiento Techo Avanzada
SCMS-EQM-PO-1072	Mantenimiento Preventivo Lámpara Procedimiento Techo Básica
SCMS-EQM-PO-1073	Mantenimiento Preventivo Lámpara Quirúrgica con Satélite
SCMS-EQM-PO-1074	Mantenimiento Preventivo Lámpara Quirúrgica Portátil
SCMS-EQM-PO-1075	Mantenimiento Preventivo Litotriptor Intracorpóreo
SCMS-EQM-PO-1076	Mantenimiento Preventivo Litotriptor Extracorpóreo
SCMS-EQM-PO-1077	Mantenimiento Preventivo Mango Isquemia Automático
SCMS-EQM-PO-1078	Mantenimiento Preventivo Máquina Anestesia Alta Complejidad
SCMS-EQM-PO-1079	Mantenimiento Preventivo Máquina Anestesia Baja Complejidad
SCMS-EQM-PO-1080	Mantenimiento Preventivo Máquina Anestesia Mediana Complejidad
SCMS-EQM-PO-1081	Mantenimiento Preventivo Máquina Anestesia Mediana Complejidad RNM
SCMS-EQM-PO-1082	Mantenimiento Preventivo Mesa Quirúrgica Universal
SCMS-EQM-PO-1083	Mantenimiento Preventivo Mesa Quirúrgica Traumatológica
SCMS-EQM-PO-1084	Mantenimiento Preventivo Microscopio Quirúrgico Oftalmológico
SCMS-EQM-PO-1085	Mantenimiento Preventivo Microscopio Quirúrgico Otorrinolaringología
SCMS-EQM-PO-1086	Mantenimiento Preventivo Motor Quirúrgico a Batería para Trauma
SCMS-EQM-PO-1087	Mantenimiento Preventivo Motor quirúrgico Neurocirugía
SCMS-EQM-PO-1088	Mantenimiento Preventivo Motor Quirúrgico a Batería Canulado para Artroplastía
SCMS-EQM-PO-1089	Mantenimiento Preventivo Motor Neumático para Trauma
SCMS-EQM-PO-1090	Mantenimiento Preventivo Sierra con sistema de aspiración
SCMS-EQM-PO-1091	Mantenimiento Preventivo Sierra Trépano Cráneo
SCMS-EQM-PO-1092	Mantenimiento Preventivo Sierra Corta Hueso
SCMS-EQM-PO-1093	Mantenimiento Preventivo Sistema de tracción Adulto
SCMS-EQM-PO-1094	Mantenimiento Preventivo Sistema de tracción Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1096	Mantenimiento Preventivo Sistema tracción cervical / lumbar
SCMS-EQM-PO-1097	Mantenimiento Preventivo Torre Artroscópica
SCMS-EQM-PO-1098	Mantenimiento Preventivo Enterótomo Eléctrico
SCMS-EQM-PO-1099	Mantenimiento Preventivo Autoclave 600 lts
SCMS-EQM-PO-1100	Mantenimiento Preventivo Autoclave 400 lts
SCMS-EQM-PO-1101	Mantenimiento Preventivo Autoclave Mamaderas Inicial
SCMS-EQM-PO-1102	Mantenimiento Preventivo Autoclave Mamaderas Terminal
SCMS-EQM-PO-1103	Mantenimiento Preventivo Esterilizador Baja Temperatura





SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1104	Mantenimiento Preventivo Lavadora Desinfectadora
SCMS-EQM-PO-1105	Mantenimiento Preventivo Lavadora Desinfectadora mamaderas
SCMS-EQM-PO-1106	Mantenimiento Preventivo Lavadora ultrasónica
SCMS-EQM-PO-1107	Mantenimiento Preventivo Lavadora Desinfectadora Endoscopios
SCMS-EQM-PO-1108	Mantenimiento Preventivo Pistola de aire comprimido
SCMS-EQM-PO-1109	Mantenimiento Preventivo Pistola lavado carros
SCMS-EQM-PO-1110	Mantenimiento Preventivo Secadora de tubos y mangueras
SCMS-EQM-PO-1111	Mantenimiento Preventivo Estufa secado tubos
SCMS-EQM-PO-1112	Mantenimiento Preventivo Selladora Papel Mixto
SCMS-EQM-PO-1113	Mantenimiento Preventivo Carro Porta Rollo Papel
SCMS-EQM-PO-1114	Mantenimiento Preventivo Arco C Ánodo Fijo
SCMS-EQM-PO-1115	Mantenimiento Preventivo Arco C Ánodo Rotatorio
SCMS-EQM-PO-1116	Mantenimiento Preventivo Arco C Ánodo Rotatorio Vascular
SCMS-EQM-PO-1117	Mantenimiento Preventivo Calentador Gel
SCMS-EQM-PO-1118	Mantenimiento Preventivo Calentador Medio de Contraste
SCMS-EQM-PO-1120	Mantenimiento Preventivo Equipo Rx Osteopulmonar de Techo
SCMS-EQM-PO-1121	Mantenimiento Preventivo Equipo Rx Osteopulmonar de Piso
SCMS-EQM-PO-1122	Mantenimiento Preventivo Equipo Rx Digestivo
SCMS-EQM-PO-1123	Mantenimiento Preventivo Impresora Placas Rx Dentales y Digitalizadora Intraoral
SCMS-EQM-PO-1124	Mantenimiento Preventivo Inyectora Medios de Contraste
SCMS-EQM-PO-1125	Mantenimiento Preventivo Inyectora Medios de Contraste RNM
SCMS-EQM-PO-1126	Mantenimiento Preventivo Mamógrafo
SCMS-EQM-PO-1127	Mantenimiento Preventivo Rayos X Portátil Adulto
SCMS-EQM-PO-1128	Mantenimiento Preventivo Rayos X Portátil Infantil
SCMS-EQM-PO-1129	Mantenimiento Preventivo Resonador Magnético
SCMS-EQM-PO-1130	Mantenimiento Preventivo Set Protección Rx Pabellón
SCMS-EQM-PO-1131	Mantenimiento Preventivo Set Protección Rx
SCMS-EQM-PO-1132	Mantenimiento Preventivo Tomógrafo Axial Computarizado
SCMS-EQM-PO-1133	Mantenimiento Preventivo TAC dental con Ortopantomógrafo
SCMS-EQM-PO-1134	Mantenimiento Preventivo Equipo Rx Intraoral
SCMS-EQM-PO-1135	Mantenimiento Preventivo Andador regulable en altura con Ruedas
SCMS-EQM-PO-1136	Mantenimiento Preventivo Set balones
SCMS-EQM-PO-1137	Mantenimiento Preventivo Baño Turbión
SCMS-EQM-PO-1138	Mantenimiento Preventivo Barras paralelas
SCMS-EQM-PO-1139	Mantenimiento Preventivo Bastón ortopédico
SCMS-EQM-PO-1140	Mantenimiento Preventivo Bicicleta Ergonómica
SCMS-EQM-PO-1141	Mantenimiento Preventivo Bicicleta elíptica

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1142	Mantenimiento Preventivo Calentador de compresas
SCMS-EQM-PO-1143	Mantenimiento Preventivo Caliper
SCMS-EQM-PO-1144	Mantenimiento Preventivo Caminadora Bajo Agua
SCMS-EQM-PO-1145	Mantenimiento Preventivo Camastro
SCMS-EQM-PO-1146	Mantenimiento Preventivo Cicloergómetro
SCMS-EQM-PO-1147	Mantenimiento Preventivo Set colchoneta Rehabilitación
SCMS-EQM-PO-1148	Mantenimiento Preventivo Set colchonetas Psiquiatría
SCMS-EQM-PO-1149	Mantenimiento Preventivo Consola de juegos X Box 360
SCMS-EQM-PO-1150	Mantenimiento Preventivo Consola de juegos Wii U
SCMS-EQM-PO-1151	Mantenimiento Preventivo Consola de juegos X Box 360 Psiquiatría
SCMS-EQM-PO-1152	Mantenimiento Preventivo Disco de Freeman
SCMS-EQM-PO-1153	Mantenimiento Preventivo Ejercitador mano
SCMS-EQM-PO-1154	Mantenimiento Preventivo Ejercitador terapéutico mano
SCMS-EQM-PO-1155	Mantenimiento Preventivo Ejercitador mano rejilla
SCMS-EQM-PO-1156	Mantenimiento Preventivo Ejercitador antebrazo
SCMS-EQM-PO-1157	Mantenimiento Preventivo Ejercitador hombro
SCMS-EQM-PO-1158	Mantenimiento Preventivo Electroestimulador
SCMS-EQM-PO-1159	Mantenimiento Preventivo Electroestimulador Funcional Cicloergómetro
SCMS-EQM-PO-1160	Mantenimiento Preventivo Electroestimulador Funcional Remo
SCMS-EQM-PO-1161	Mantenimiento Preventivo Enfriador de compresas
SCMS-EQM-PO-1162	Mantenimiento Preventivo Equipo de crioterapia
SCMS-EQM-PO-1163	Mantenimiento Preventivo Equipo electroterapia
SCMS-EQM-PO-1164	Mantenimiento Preventivo TENS portátil
SCMS-EQM-PO-1165	Mantenimiento Preventivo Electroestimulador TENS
SCMS-EQM-PO-1166	Mantenimiento Preventivo Electroestimulador Biofeedback
SCMS-EQM-PO-1167	Mantenimiento Preventivo Espaldera
SCMS-EQM-PO-1168	Mantenimiento Preventivo Escalera ejercicio Adulto
SCMS-EQM-PO-1169	Mantenimiento Preventivo Escalera ejercicio Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1170	Mantenimiento Preventivo Espejo cuadrículado
SCMS-EQM-PO-1171	Mantenimiento Preventivo Herramientas confección férulas (ortésis)
SCMS-EQM-PO-1172	Mantenimiento Preventivo Set de pesas tipo Baps
SCMS-EQM-PO-1173	Mantenimiento Preventivo Set pesas
SCMS-EQM-PO-1174	Mantenimiento Preventivo Set Pelotas goma
SCMS-EQM-PO-1175	Mantenimiento Preventivo Mesa silla de ruedas
SCMS-EQM-PO-1176	Mantenimiento Preventivo Mesa trabajo manos
SCMS-EQM-PO-1177	Mantenimiento Preventivo Mesa trabajo cuádriceps
SCMS-EQM-PO-1178	Mantenimiento Preventivo Barras paralelas desmontables



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1179	Mantenimiento Preventivo Set Patín Neurológico
SCMS-EQM-PO-1180	Mantenimiento Preventivo Reloj de actividad física
SCMS-EQM-PO-1181	Mantenimiento Preventivo Juegos motrices
SCMS-EQM-PO-1182	Mantenimiento Preventivo Pistola aire caliente
SCMS-EQM-PO-1183	Mantenimiento Preventivo Set accesorios trabajo mano
SCMS-EQM-PO-1184	Mantenimiento Preventivo Set actividad vida diaria/motricidad fina
SCMS-EQM-PO-1185	Mantenimiento Preventivo Set actividades vida diaria
SCMS-EQM-PO-1186	Mantenimiento Preventivo Set barra flexible
SCMS-EQM-PO-1187	Mantenimiento Preventivo Set cuñas
SCMS-EQM-PO-1188	Mantenimiento Preventivo Set tubos de ejercicio
SCMS-EQM-PO-1189	Mantenimiento Preventivo Set entrenamiento progresivo manos
SCMS-EQM-PO-1190	Mantenimiento Preventivo Set goniómetros
SCMS-EQM-PO-1191	Mantenimiento Preventivo Set evaluación kinésica manos
SCMS-EQM-PO-1192	Mantenimiento Preventivo Evaluación cognitiva
SCMS-EQM-PO-1193	Mantenimiento Preventivo Set masas terapéuticas
SCMS-EQM-PO-1194	Mantenimiento Preventivo Set medición sensibilidad
SCMS-EQM-PO-1195	Mantenimiento Preventivo Set test funciones neuronales
SCMS-EQM-PO-1196	Mantenimiento Preventivo Set de poleas
SCMS-EQM-PO-1197	Mantenimiento Preventivo Tablero trabajo motricidad fina
SCMS-EQM-PO-1198	Mantenimiento Preventivo Test de esfuerzo
SCMS-EQM-PO-1199	Mantenimiento Preventivo Trotadora
SCMS-EQM-PO-1200	Mantenimiento Preventivo Trabajo motricidad funcional
SCMS-EQM-PO-1201	Mantenimiento Preventivo Ultrasonido
SCMS-EQM-PO-1202	Mantenimiento Preventivo Ultratermia (Diatermia)
SCMS-EQM-PO-1203	Mantenimiento Preventivo Detector latidos cardíofetales
SCMS-EQM-PO-1204	Mantenimiento Preventivo Monitor Apnea
SCMS-EQM-PO-1205	Mantenimiento Preventivo Monitor Apnea-Cardiorespiratorio
SCMS-EQM-PO-1206	Mantenimiento Preventivo Monitor cardíofetal
SCMS-EQM-PO-1207	Mantenimiento Preventivo Monitor cardíofetal Gemelar
SCMS-EQM-PO-1208	Mantenimiento Preventivo Monitor Desfibrilador
SCMS-EQM-PO-1209	Mantenimiento Preventivo Monitor ECG alta complejidad
SCMS-EQM-PO-1210	Mantenimiento Preventivo Monitor ECG baja complejidad
SCMS-EQM-PO-1211	Mantenimiento Preventivo Monitor ECG mediana complejidad
SCMS-EQM-PO-1212	Mantenimiento Preventivo Monitor ECG Baja Complejidad RNM
SCMS-EQM-PO-1213	Mantenimiento Preventivo Monitor de Presión Intracraneal
SCMS-EQM-PO-1214	Mantenimiento Preventivo Monitor presión arterial con oximetría
SCMS-EQM-PO-1215	Mantenimiento Preventivo Oxímetro Ambiental



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1216	Mantenimiento Preventivo Oxímetro de pulso
SCMS-EQM-PO-1217	Mantenimiento Preventivo Sistema Monitoreo Alta Complejidad Adulto
SCMS-EQM-PO-1218	Mantenimiento Preventivo Sistema de Monitoreo Alta Complejidad Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1219	Mantenimiento Preventivo Sistema de Monitoreo Alta Complejidad Neonatal
SCMS-EQM-PO-1220	Mantenimiento Preventivo Sistema de Monitoreo Mediana Complejidad Adulto
SCMS-EQM-PO-1221	Mantenimiento Preventivo Sistema de Monitoreo Mediana Complejidad Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1222	Mantenimiento Preventivo Sistema de Monitoreo Mediana Complejidad Neonatal
SCMS-EQM-PO-1223	Mantenimiento Preventivo Arenadora Fina
SCMS-EQM-PO-1224	Mantenimiento Preventivo Arenadora Gruesa
SCMS-EQM-PO-1225	Mantenimiento Preventivo Bandeja Vibradora Yeso
SCMS-EQM-PO-1226	Mantenimiento Preventivo Biombo Plomado
SCMS-EQM-PO-1227	Mantenimiento Preventivo Estampadora
SCMS-EQM-PO-1228	Mantenimiento Preventivo Hemosuctor
SCMS-EQM-PO-1229	Mantenimiento Preventivo Horno Cerámica
SCMS-EQM-PO-1230	Mantenimiento Preventivo Horno Descerado
SCMS-EQM-PO-1231	Mantenimiento Preventivo Lámpara Fotocurado
SCMS-EQM-PO-1232	Mantenimiento Preventivo Localizador Ápices
SCMS-EQM-PO-1233	Mantenimiento Preventivo Mezcladora al Vacío
SCMS-EQM-PO-1234	Mantenimiento Preventivo Máquina Inducción de Alta fusión
SCMS-EQM-PO-1235	Mantenimiento Preventivo Micromotor Laboratorio Prótesis
SCMS-EQM-PO-1236	Mantenimiento Preventivo Motor Endodoncia
SCMS-EQM-PO-1237	Mantenimiento Preventivo Motor Portátil Cirugía
SCMS-EQM-PO-1238	Mantenimiento Preventivo Olla de Polimerización
SCMS-EQM-PO-1239	Mantenimiento Preventivo Paralelógrafo
SCMS-EQM-PO-1240	Mantenimiento Preventivo Prensa Hidráulica
SCMS-EQM-PO-1241	Mantenimiento Preventivo Pulidora
SCMS-EQM-PO-1243	Mantenimiento Preventivo Soldadora de Punto
SCMS-EQM-PO-1244	Mantenimiento Preventivo Turbina
SCMS-EQM-PO-1245	Mantenimiento Preventivo Ultrasonido Odontología Endodoncia
SCMS-EQM-PO-1246	Mantenimiento Preventivo Ultrasonido Odontología Periodoncia
SCMS-EQM-PO-1247	Mantenimiento Preventivo Unidad Dental Completa
SCMS-EQM-PO-1248	Mantenimiento Preventivo Articulador Semi ajustable
SCMS-EQM-PO-1250	Mantenimiento Preventivo Baño Electrolítico
SCMS-EQM-PO-1251	Mantenimiento Preventivo Centrífuga para Cromo
SCMS-EQM-PO-1252	Mantenimiento Preventivo Horno Fotocurado
SCMS-EQM-PO-1254	Mantenimiento Preventivo Camilla Examen kinesiología

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-EQM-PO-1255	Mantenimiento Preventivo Motor Portátil Maxilofacial.
SCMS-EQM-PO-1256	Mantenimiento Preventivo de Equipo Peritoneo Diálisis Pediátrico
SCMS-EQM-PO-1257	Mantenimiento Preventivo de Refrigerador Clínico 420 Lts
SCMS-EQM-PO-1258	Mantenimiento Preventivo de Cooler de Transporte

### 9.3.5. Procedimientos del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-ADEQM-PA-001	Procedimiento de Concurso Publico
SCMS-ADEQM-PA-002	Procedimiento de Cotizaciones
SCMS-ADEQM-PA-003	Procedimiento de Revisión Administrativa de Ofertas

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-ADEQM-PO-001	Procedimiento de Recepción de Bultos
SCMS-ADEQM-PO-002	Procedimiento de Instalación Mecánica
SCMS-ADEQM-PO-003	Procedimiento de Instalación Funcional

### 9.3.6. Procedimientos del Servicio de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-SIIT-PA-0001	Procedimiento de registro de asistencia
SCMS-SIIT-PA-0002	Procedimiento de solicitud extraordinaria
SCMS-SIIT-PA-0003	Procedimiento de salida de un equipo del establecimiento
SCMS-SIIT-PA-0004	Procedimiento de ingreso de un equipo al establecimiento
SCMS-SIIT-PA-0005	Procedimiento de retiro de un equipo del Servicio Clínico
SCMS-SIIT-PA-0006	Procedimiento de devolución de un equipo del Servicio Clínico
SCMS-SIIT-PA-0007	Procedimiento de adquisición de materiales
SCMS-SIIT-PA-0008	Procedimiento de adquisición de repuestos
SCMS-SIIT-PA-0009	Procedimiento control de registros en SIC
SCMS-SIIT-PA-0010	Procedimiento de Cobro de Garantía de Equipo del Hospital

Sistema	Equipo	Procedimientos de Mantenimiento
Ris/Pacs	Servidores	SCMS-SIIT-P-001
	Estación de Trabajo RIS	SCMS-SIIT-P-008
Lis	Servidores	SCMS-SIIT-P-002
	Impresora de etiqueta	SCMS-SIIT-P-007

Fis	Servidores	SCMS-SIIT-P-003
	Impresora de etiqueta	SCMS-SIIT-P-007
Apa	Servidores	SCMS-SIIT-P-004
Trazabilidad del Instrumental	Servidores	SCMS-SIIT-P-005
	Impresora de etiqueta	SCMS-SIIT-P-007

Código	Procedimientos de Mantenimiento
SCMS-SIIT-P-001	Mantenimiento Preventivo RIS-PACS
SCMS-SIIT-P-002	Mantenimiento Preventivo LIS (Sistema Informático de Laboratorio)
SCMS-SIIT-P-003	Mantenimiento Preventivo Sistema FIS
SCMS-SIIT-P-004	Mantenimiento Preventivo APA (Sistema Informático de Anatomía Patológica)
SCMS-SIIT-P-005	Mantenimiento Preventivo Sistema Trazabilidad de Instrumental Clínico
SCMS-SIIT-P-006	Mantenimiento Preventivo Sistema Almacenamiento Virtual
SCMS-SIIT-P-007	Mantenimiento Preventivo Impresoras
SCMS-SIIT-P-008	Mantenimiento Preventivo Computador/Notebook
SCMS-SIIT-P-009	Mantenimiento Preventivo Servidores
SCMS-SIIT-P-010	Actualización de Software
SCMS-SIIT-P-011	Soporte Remoto
SCMS-SIIT-P-012	Respaldos incrementales
SCMS-SIIT-P-013	Recuperación de Información
SCMS-SIIT-P-014	Mantenimiento de Servidor

### 9.3.7. Procedimientos del Servicio de Traslado

Código	Procedimientos Administrativos
SCMS-TRA-PA-0001	Procedimiento Control Asistencia
SCMS-TRA-PA-0002	Procedimiento Control Consumos y Rendimientos
SCMS-TRA-PA-0003	Procedimientos Formulario Control Inventario
SCMS-TRA-PA-0004	Procedimiento Informe Registro Indicadores Gestión Operativa en SIC
SCMS-TRA-PA-0005	Procedimiento Recepción Turnos
SCMS-TRA-PA-0006	Procedimiento Relevos de Colaciones
SCMS-TRA-PA-0007	Procedimiento Solicitudes Traslado Generados en SIC
SCMS-TRA-PA-0008	Procedimiento Programa Mantenimiento de Flota
SCMS-TRA-PA-0009	Procedimiento Seguimiento Traslados Generados en SIC
SCMS-TRA-PA-0010	Procedimiento Reemplazos Ausencias de Personal SIC
SCMS-TRA-PA-0011	Procedimiento Seguimiento Traslados Generados en SIC

Código	Procedimientos Operacionales
SCMS-TRA-PO-0001	Procedimiento Retiro Pacientes Traslado Simple
SCMS-TRA-PO-0002	Procedimiento Traslado Simple Pacientes
SCMS-TRA-PO-0003	Procedimiento Traslado Colectivo Pacientes
SCMS-TRA-PO-0004	Procedimiento Traslado Elementos Pacientes
SCMS-TRA-PO-0005	Procedimiento Traslado Funcionarios

SCMS-TRA-PO-0006	Procedimiento Traslado Administrativo T
SCMS-TRA-PO-0007	Procedimiento Coordinación entre SDE y el SDT
SCMS-TRA-PO-0008	Procedimiento Entrega Pacientes Traslado Simple
SCMS-TRA-PO-0009	Procedimiento Entrega Pacientes Traslado Colectivo.
SCMS-TRA-PO-0010	Procedimiento Retiro de pacientes traslado Colectivo
SCMS-TRA-PO-0011	Procedimiento Traslado Simple Pacientes Psiquiátricos
SCMS-TRA-PO-0012	Procedimiento Inspección Equipamiento Vehículos Traslado Pacientes

Código	Procedimientos de Contingencia
SCMS-TRA-PE-0001	Procedimiento Emergencia Interrupción del SIC
SCMS-TRA-PE-0002	Procedimiento Emergencia Sismo Mayor
SCMS-TRA-PE-0003	Procedimiento Emergencia Colisión o Choque
SCMS-TRA-PE-0004	Procedimiento Emergencia Robo o Hurto
SCMS-TRA-PE-0005	Procedimiento Emergencia Suplencia de Dotación Incompleta
SCMS-TRA-PE-0006	Procedimiento Emergencia Avalanchas y/o Aluviones
SCMS-TRA-PE-0007	Procedimiento Emergencia Falla de Radio Transmisores Central y Móviles
SCMS-TRA-PE-0008	Procedimiento Emergencia Vehículos y/o materiales
SCMS-TRA-PE-0009	Procedimiento Emergencia Sobredemanda de Traslados
SCMS-TRA-PE-0010	Procedimiento Emergencia Falla In habilitante de Vehículo de Traslado

#### 9.4. Informes al Inspector Fiscal

De acuerdo a las Bases de licitación, la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A. tiene la obligación de entregar diaria, mensual, trimestral, semestral y anualmente documentación informativa al Inspector Fiscal, la cual figura detallada en el punto 1.8 del presente documento.

## 10. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

### 10.1. Políticas Generales

La Política del Plan de Gestión de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de nuestra Empresa, es procurar y propender hacia la excelencia de la organización propuesta para la realización y desarrollo de los proyectos. Para ello cuenta con un Plan de Gestión de Recursos humanos y Relaciones Laborales (PRL) cuya finalidad es establecer todas las actividades asociadas a selección, contratación, inducción, capacitación, mejoramiento continuo y bienestar de las personas que conforman e integran la compañía, y que se describe a continuación.

- NORMAS DE REFERENCIA
  - ✓ Código Del Trabajo
  - ✓ D.F.L. N° 2 DE 1967 M. del Trabajo y P. Social
  - ✓ Ley 16.744 del M. del Trabajo y P. Social.
  - ✓ Ley 20.123



- ✓ D.S. 594 M. de Salud.
- ✓ D.S. 40 M. del Trabajo
- ✓ D.S. 54 M. del Trabajo
- ✓ Decreto 20 M. del T:
- ✓ D.L. 3.500 de 1980
- ✓ Leyes Complementarias
- ✓ Jurisprudencia Administrativa y Judicial
- ✓ Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

- DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

Son válidas las definiciones contenidas en los documentos listados a continuación:

1. Empleador: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.
2. Trabajador: Toda persona natural que preste servicios personales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo.
3. Trabajador Independiente: Es aquel que en el ejercicio de su actividad de que se trate no depende un empleador ni tiene trabajadores bajo su dependencia.
4. Jornada de Trabajo: Es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato. El tiempo de duración de la jornada de trabajo será según la legislación vigente.
5. Jornada Extraordinaria: Se entenderá por aquella que excede el máximo legal o de la pactada contractualmente. Las obligaciones de ésta se estipulan por escrito y deben estar en conocimiento de las partes.
6. Descanso dentro de la Jornada: De acuerdo a la ley, la regla general es que la jornada de trabajo se divide en dos partes, dejándose entre ellas, al menos, el tiempo de media hora para colación, período que no se considera trabajado para computar la duración de la jornada diaria.
7. Descanso Semanal: Son los días Domingos y aquellos que la ley declare festivos.
8. Remuneraciones: Contraprestaciones avaluadas en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.
9. Gratificación: Es una remuneración de carácter eventual que legalmente está sujeta a la condición de que la parte empleadora tenga utilidades o excedentes líquidos en su giro en el término del ejercicio comercial. De la utilidad o excedente líquido, el empleador, conforme al procedimiento legal, beneficia el sueldo del trabajador.
10. Las gratificaciones pueden ser de dos clases:
11. Legales o convencionales, no pudiendo estas últimas, en caso alguno, ser de un monto inferior a aquéllas. De esta forma, la gratificación legal es un derecho mínimo irrenunciable.
12. En cuanto a las gratificaciones convencionales, la ley no señala regla alguna sobre sus modalidades, debiendo ellas en todo caso ser iguales o superiores a la legal.
13. Reglamento Interno: Conjunto de normas emanado de un acto unilateral del



- empleador, quien en uso de su potestad de mando y de su facultad de dirección, regula la organización y realización del trabajo en la empresa. Para su aplicación laboral requiere la aprobación del Servicio Nacional de Salud y de la Inspección del Trabajo.
14. Prestación de servicios: La obligación principal que el Contrato de Trabajo engendra para el trabajador. Consiste en la obligación de realizar la actividad, material o intelectual, que se ha convenido en el contrato. A su vez, es un derecho del empleador de exigir el cumplimiento de la actividad convenida en el contrato, de tal forma que, si el trabajador se niega a ello, se configura una causal de término de la relación laboral. La prestación de servicios debe ser libre (la persona tiene derecho a escoger su trabajo como a su empleador) y por cuenta ajena. (El trabajo debe ser realizado para la contraparte)
  15. Remuneración: Constituye la principal obligación que contrae el empleador y, a la vez, el principal derecho que corresponde al trabajador. La ley señala el monto mínimo de la remuneración, a partir del cual las partes, por la vía de la negociación individual o colectiva, pueden convenir un estipendio superior.
  16. Vínculo de dependencia o subordinación: Desde el punto de vista del empleador es su facultad de dirigir la actividad del trabajador; desde la perspectiva de éste es el deber de respeto y obediencia frente a las instrucciones que, para el desarrollo de su trabajo, se le impartan.
  17. Instructivos y Procedimientos: El propósito de los Instructivos y Procedimientos desarrollados por el área de Recursos Humanos establece las pautas para la realización de actividades referentes al desarrollo del personal de este Contrato.
  18. Instructivos de trabajo: Documento que describe la realización de una actividad específica de un proceso del Servicio.
  19. Procedimiento: Documento que describe la realización de actividades respondiendo el qué, cómo, cuándo, dónde y por quién son realizadas estas actividades.
  20. IV: Ingeniero Visitador
  21. AO: Administrador de Obra
  22. JACC: Jefe de Aseguramiento y Control de Calidad
  23. JSSM: Jefe de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente
  24. JOT: Jefe de Oficina Técnica
  25. JC: Jefe de Construcción
  26. JMS: Jefe de Mantenimiento
  27. JRL: Jefe de Relaciones Laborales
  28. JB: Jefe de Bodega

## 10.2. De la Administración del Personal

La Sociedad Concesionaria, como también a los Subcontratos, tendrán la función de compatibilizar los procesos de RRHH propios, con este Plan de Gestión. Así mismo, toda administración del personal que trabaje directa o indirectamente en la prestación de los servicios de la Sociedad Concesionaria, estará bajo el cumplimiento más estricto de la

legalidad chilena y acorde a las políticas de la Sociedad Concesionaria y exigencias de las BALI.

Para cada posición dentro de la empresa, existe una definición de Perfiles de Cargo, el cual ha sido definido en conjunto con las Gerencias y Jefaturas correspondientes a cada área. En éste se detalla el objetivo del cargo, las tareas específicas, y los requisitos en términos de educación, experiencia, formación y competencias que las personas deben tener para ocupar el cargo. De acuerdo a este perfil, se realiza la búsqueda del candidato que se ajuste de mejor manera para la vacante solicitada.

### 10.3. De la Jornada de Trabajo

La Sociedad Concesionaria, cumplirá con las exigencias del Código Laboral de la República de Chile y se orienta a resguardar el derecho de descanso de las personas, garantizando el adecuado cumplimiento de la legislación laboral en materia de cumplimiento de los horarios de trabajo.

Las jornadas laborales a desarrollar en el Establecimiento de Salud, estarán sujetas al estudio de la operación y descripción de cargo, pudiendo desarrollar turnos de diferentes tipos, tales como jornadas laborales diurnas, nocturnas, de mañana, de tarde u otras.

El control de asistencia de los trabajadores se definirá de acuerdo a las características de cada cargo y a los requerimientos de la operación.

En conocimiento del Gerente de Explotación y por necesidades de servicio, podrán alterarse las jornadas antes especificadas.

### 10.4. Del Análisis de Cargos

Con el objetivo de asegurar que el personal tenga claras sus responsabilidades, políticas y formas de proceder, todo el personal tendrá una descripción escrita de su trabajo, en la que se definirán claramente sus funciones, responsabilidades y personal a cargo.

El análisis de cargos del personal de la Sociedad Concesionaria y de los operarios Subcontrata, se desarrollará en base a los requisitos y condiciones exigidos en el artículo 1.7.3.1 de las BALI, Anexos Complementarios y en base a las actividades propias de cada servicio de explotación

El perfil de cargos de la Sociedad Concesionaria, se detalla en el punto 11 del presente documento.

El perfil de cargo de los operarios Subcontrata se describe en el punto 7 y en los Programas anuales de cada Servicio de Explotación.

## 10.5. Del Reclutamiento y Selección

El Reclutamiento de Personal es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a reunir un número conveniente de postulantes que posean las competencias requeridas en el Perfil del Cargo que se requiere cubrir y que constituyen los requisitos preestablecidos que debe cumplir su ocupante.

El proceso de reclutamiento se inicia cuando el Jefe de Departamento correspondiente, en este caso el Gerente de Explotación, requiere personal para cubrir una determinada responsabilidad, el Responsable de Sector correspondiente llenará la ficha “Pedido de búsqueda de Personal”, la cual deberá ser aprobada por el Gerente General de la Sociedad Concesionaria. Dicho documento contendrá la identificación del cargo vacante, la determinación del número de personas requeridas, la estimación del plazo de duración del contrato y las razones en que se fundamenta el requerimiento.

Todo postulante debe tener como mínimo 18 años de edad cumplidos, y acreditar el cumplimiento de sus obligaciones ciudadanas. Una formación superior será exigible de acuerdo a la definición de cada rol organizacional y/o funcional.

Con el propósito de cumplir con la política correspondiente, la primera acción que desarrollará el responsable del proceso de reclutamiento será verificar si al interior de la empresa hay personas cuyas competencias se ajustan a los requisitos establecidos en el Perfil de Cargo, a los que este proceso le pueda significar una promoción. Si el número de personas que cumplen con los requisitos del cargo, interesadas en postular, es igual o superior a tres, se desarrollará un Concurso Interno.

Cubierta la posibilidad establecida en el punto anterior sin que internamente se logre generar postulantes para proveer el cargo, se procederá al reclutamiento externo de postulantes.

La Sociedad Concesionaria, se reserva el derecho de invitar a participar en sus procesos de reclutamiento a las personas que estime conveniente, sin dar a conocer los criterios de selección que emplea, o de contactar directamente e incorporar a la organización a personas de reconocida y demostrada capacidad profesional, experiencia o habilidad, sin perjuicio a las exigencias de calificación y experiencia de los cargos detallado en las Bases de licitación.

Las fuentes de reclutamiento más utilizadas son:

- Bases de Datos del Personal
- Instituciones Formadoras
- Concurso Público o privado
- Portales de Empleo en la Web

➤ BASE DE DATOS DE PERSONAL

El Jefe de Relaciones Laborales solicitará a oficina central una base de datos de los ex trabajadores que al concluir su contrato de trabajo fueron bien evaluados por su supervisor. Esa base contendrá, además, los antecedentes de personas que habiendo participado en procesos anteriores lograron una buena evaluación sin resultar seleccionados y antecedentes de personas que por iniciativa propia han hecho llegar a la empresa, sus antecedentes curriculares.

➤ INSTITUCIONES FORMADORAS

Esta fuente resulta especialmente eficaz cuando el cargo en provisión no requiere de experiencia previa. Será por lo tanto función del Jefe de Personal de la oficina central o del Jefe de Relaciones Laborales de la obra, establecer y mantener contacto con instituciones formadoras de profesionales y especialistas de su localidad.

➤ CONCURSO PÚBLICO

Una tercera alternativa para reclutar postulantes es por medio de un aviso en la prensa; en base a las características del cargo se utilizarán medios locales o un medio de circulación nacional.

Dependiendo de la especialidad y posición estratégica del cargo también es posible recurrir a los servicios de un Head Hunter.

El tiempo estándar del proceso de Reclutamiento de Personal varía según la fuente utilizada; el rango fluctúa entre cinco días hábiles para un reclutamiento interno y veinte días hábiles para un concurso público.

➤ PORTALES DE EMPLEO

Tal como la fuente anterior, permite por medio de avisos que los interesados postulen a un trabajo.

• SELECCION DE PERSONAL

La Selección de Personal es el Proceso que permite elegir de entre un grupo de postulantes a aquel cuyos conocimientos, habilidades, experiencias e intereses, se ajustan con mayor precisión a las competencias requeridas en el Perfil del Cargo que es requerido.

Para incorporar una nueva persona a la empresa, se debe tener en consideración que el postulante, además de desarrollar las labores propias del cargo para el cual se le contrata, se incorpora a una organización posee una cultura organizacional, donde el estilo de relacionarse y hacer las cosas reflejan los valores y misión de la compañía, elementos que sin duda la Sociedad Concesionaria quiere mantener y promover, por lo tanto, esos aspectos serán requisitos transversales que se incorporarán a todo proceso de selección de personal y que se tendrán presentes, al momento de tomar la decisión final.

El proceso de selección de personal, comprende una serie de etapas sucesivas que se cubrirán total o parcialmente según las características del cargo en provisión; su secuencia es la

siguiente:

➤ **EVALUACIÓN CURRICULAR.**

Esta etapa del proceso de selección contempla, que una vez que se cuente con una serie de candidatos, se evaluará a través de la comparación y análisis de los antecedentes curriculares de los postulantes, en función de los requisitos establecidos para el cargo; el incumplimiento de los requerimientos del Perfil del Cargo constituye causal suficiente para la eliminación del proceso de selección.

Los antecedentes de quienes cumplen con los requisitos establecidos en el Perfil del Cargo, son ponderados de acuerdo a factores predeterminados y acordados con el supervisor del cargo en provisión. De esta ponderación se obtiene un primer ranking de postulantes.

El responsable de la evaluación curricular para el caso de trabajo en obras es el Jefe de Relaciones Laborales.

➤ **ENTREVISTA PRELIMINAR**

Teniendo presente el ordenamiento establecido en la etapa anterior se efectúa una primera entrevista a los postulantes que obtuvieron las mayores ponderaciones. Esta entrevista se realiza sobre la base de los antecedentes aportados por el currículum del postulante y en ella se pretende comprobar su consistencia para formarse una impresión general y evaluar la conveniencia o inconveniencia que el postulante se incorpore al contrato; si de esta entrevista surge alguna duda respecto de los antecedentes aportados por el postulante se procederá a comprobarlos, solicitando información a las personas citadas en el currículum, con las que ha trabajado.

En esta entrevista se aclararán las dudas y consultas que pudieran tener los postulantes.

El responsable de la Entrevista Preliminar es el Jefe de Relaciones Laborales y Jefe de área según corresponda, quién, al finalizar esta etapa procederá a la conformación de una terna con los postulantes mejor evaluados.

➤ **ENTREVISTA PRINCIPAL**

Previo estudio de los antecedentes de los postulantes incorporados a la terna, se efectuará una entrevista orientada a evaluar los conocimientos, habilidades y experiencia de los postulantes. Si concluida una entrevista, surge alguna duda respecto de las competencias técnicas de un postulante, se podrá solicitar una evaluación externa, de carácter complementario para mejor decidir.

El responsable de la entrevista principal es el Supervisor del cargo en provisión, quién aun solicitando una evaluación técnica externa, tendrá la responsabilidad de decidir respecto del orden de precedencia de los postulantes.

➤ **EVALUACIÓN DE ANTECEDENTES PERSONALES.**

Establecido el orden de precedencia, según lo definido en el punto anterior, al postulante con la primera prioridad se le solicitan los antecedentes necesarios para su contratación, estos documentos deberán ser proporcionados por el postulante en original antes de proceder a los pasos siguientes; estos documentos se conservarán en la carpeta personal del trabajador.

Los documentos requeridos son los siguientes:

- A. Currículum Vitae
- B. Certificado de Antecedentes para fines Especiales
- C. Certificado de afiliación a AFP e ISAPRE
- D. Fotografía reciente, tamaño carné
- E. Fotocopia de carné de identidad por ambos lados
- F. Certificado de Estudios o Título Profesional
- G. Finiquito Empresa anterior
- H. Licencia de Conducir (si corresponde)
- I. Licencia de manipulación de explosivos (si corresponde)
- J. Hoja de Vida del Conductor (si corresponde)

El responsable de reunir los antecedentes, que deben ser proporcionados por el postulante, es el Jefe de Relaciones Laborales del Contrato.

Se mantendrá una copia de estos documentos en carpeta personal del trabajador, los originales deberán ser entregados al mandante, para acreditación y entrega de credenciales, si así lo dispone.

➤ **EXÁMENES MÉDICOS**

A objeto de determinar si el postulante que encabeza el ranking, posee una salud compatible con el cargo al cual postula se someterá a exámenes médicos pre ocupacional, los cuales se solicitarán a la Mutual a la cual la empresa está afiliada.

El responsable de la coordinación de esta etapa es el Jefe de Relaciones Laborales de la obra.

Se mantendrá una copia de estos documentos en carpeta personal del trabajador, los originales deberán ser entregados en RRHH, para acreditación y entrega de credenciales, si así lo dispone.

➤ **EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA**

Según las competencias definidas en el Perfil del Cargo, de ser necesario se aplicarán al postulante a una evaluación psicométrica, destinada a comprobar que el postulante cumple con las condiciones de personalidad y habilidades requeridas por el cargo en provisión; para ello, se contratarán los servicios profesionales correspondientes, en la localidad donde se desarrolla el proceso de selección.

Se mantendrá una copia de estos documentos en carpeta personal del trabajador, los originales deberán ser entregados en RRHH, para acreditación y entrega de credenciales, si así lo dispone.

➤ ENTREVISTA FINAL

Cumplidas las etapas antes señaladas, que se consideraron necesarias para la toma fundada de la decisión y previa recepción de la carpeta que contiene todos los antecedentes del postulante reunidos durante el proceso, el Encargado del Servicio, según sea la localización del cargo, procede a la materialización de la entrevista final.

Concluida la Entrevista Final y con la aprobación de quién la materializó, el postulante es derivado con su jefe directo quién le informa, personalmente, del resultado del proceso, a continuación, se materializan las condiciones de remuneraciones y beneficios asociados al cargo, a través de una carta oferta o la suscripción del contrato de trabajo, para al mismo tiempo darle la bienvenida a la empresa.

## 10.6. De la Contratación

El Contrato Individual de Trabajo es una convención por la cual el Empleador y el Trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquel a pagar por estos servicios una remuneración determinada; artículo 7º del Código del Trabajo.

El contrato de trabajo es consensual; deberá constar por escrito en un plazo de quince días desde la incorporación del trabajador y firmarse por ambas partes en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Se dará cumplimiento al artículo 19 del Código del trabajo, relativo a que “a lo menos del 85% de los trabajadores que sirvan a un mismo empleador será de nacionalidad chilena, se exceptúa de esta disposición aquellos que no ocupan a más de veinticinco trabajadores”, todo ello sin perjuicio de la forma de cómputo, señalada en el artículo 20 del código del trabajo.

Los contratos de trabajo, atendiendo a su plazo de vigencia, se pueden clasificar en Indefinidos y A plazo.

➤ CONTRATO INDEFINIDO

Es aquel en el cual las partes no fijan su fecha de término al momento de celebrarlo y es el que se le extiende al personal que se incorpora a al contrato.

➤ CONTRATO A PLAZO

Es el que se establece para el personal eventual, de este tipo de contrato de trabajo existen dos variantes y según las características del cargo para el cual se contrata o etapa del proceso de contratación se utilizará una de las siguientes alternativas:

➤ CONTRATO A PLAZO FIJO

Este tipo de contratos se extiende a personas que se incorporan a la organización para desempeñar funciones ocasionales, cuyo plazo es posible determinar por anticipado y en tal caso la vigencia del contrato concluye junto con el vencimiento del plazo convenido.

La duración de un contrato a plazo fijo no puede exceder de un año y solo es posible renovarlo en una oportunidad; es decir la duración total de este contrato no puede exceder de un máximo de dos años.

Un Contrato a plazo fijo se transforma en indefinido cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando el contrato a plazo fijo es terminado en el plazo de la primera prórroga
- Cuando el trabajador continúa prestando servicios, con conocimiento del empleador, después de expirado el plazo de su vigencia.
- Cuando en un período de quince meses, el trabajador ha sido contratado a plazo fijo, en forma discontinua, y la suma de la duración de estos contratos supera los doce meses.

#### ➤ CONTRATO DE TRABAJO

Los contratos se extienden en tres copias de igual tenor, quedando una en poder del trabajador y dos en poder de la empresa.

El contrato debe ser firmado por ambas partes en común acuerdo quedando estipulado lo siguiente:

- Lugar y fecha del contrato.
- Individualización de las Partes.
- Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse.
- Vínculo de dependencia o subordinación.
- Descripción de actividades.
- Lugar de trabajo.
- Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo que en las funciones a desempeñar existieren trabajos por turnos, caso en el cual se estará a lo dispuesto en el reglamento interno.
- Horas Extraordinarias.
- Remuneración acordada entre las partes.
- Fecha de pago y forma de pago (en efectivo, depósito en cta. vista, etc.)
- Plazo del contrato
- Previsión social y Salud.
- Constancia de fecha de inicio de sus labores.
- Adicionalmente se entregará lo siguiente:
  - Instrumentos colectivos vigentes, si los hubiere.
  - Procedimiento de administración de conflictos y temas con alta sensibilidad laboral



- Procedimiento para comunicaciones internas

➤ MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

Deben consignarse por escrito y firmadas por las respectivas partes pudiendo ser realizada al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo adjuntándose al Contrato de Trabajo de origen. Por excepción, no es necesario modificar un Contrato de Trabajo para consignar por escrito en ellos los aumentos experimentados por la remuneración, como consecuencia de reajustes legales, o establecidos en contratos o convenios colectivos de trabajo o en fallos arbitrales. Aún en estos casos, la remuneración del trabajador será actualizada en los contratos por lo menos una vez al año incluidos los referidos reajustes.

➤ MISCELÁNEOS

LAS HORAS EXTRAORDINARIAS

Por regla general se pactan por escrito, ya sea en el propio contrato de trabajo o posteriormente, en el momento en que se presente la necesidad del trabajo extraordinario. Por excepción, la ley también considera como extraordinarias aquellas horas que se trabajan en exceso de la jornada ordinaria, con conocimiento del empleador, no obstante, la falta de acto escrito. De acuerdo con la Ley Laboral chilena se cancelarán con un recargo de 50% de su valor normal.

HORAS EXTRAORDINARIAS JORNADA ESPECIAL

Son aquellas que labora el trabajador en feriados denominados especiales. Para el caso corresponde al 01 de enero; 01 de mayo; 18 y 19 de septiembre y 25 de diciembre. Estas horas se las pagará con un recargo de 50% al valor hora normal.

Se debe tener presente que las jornadas de 12 horas, no admite trabajo extraordinario. Además, estos festivos u otros, según la empresa se podrán otorgar como descanso y no se trabajarían.

El proceso de contratación del personal idóneo para cada cargo, se efectuará cuidando Contratar al candidato que mejor satisfaga el perfil del cargo, las exigencias del puesto, y cuyos valores personales cumplan con los valores y políticas de recursos humanos de la Sociedad Concesionaria y acordes a las BALI.

Los contratos de trabajo serán extendidos en forma adecuada y respetando todas las disposiciones legales.

El Contrato Individual de Trabajo es una convención por la cual el Empleador y el Trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquel a pagar por esto servicios una remuneración determinada; artículo 7º del Código del Trabajo.

El contrato de trabajo es consensual; deberá constar por escrito en un plazo de quince días desde la incorporación del trabajador y firmarse por ambas partes en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Se dará cumplimiento al artículo 19 del Código del trabajo, relativo a que “a lo menos del 85% de los trabajadores que sirvan a un mismo empleador será de nacionalidad chilena, se exceptúa de esta disposición aquellos que no ocupan a más de veinticinco trabajadores”, todo ello sin perjuicio de la forma de cómputo, señalada en el artículo 20 del código del trabajo. Los contratos de trabajo, atendiendo a su plazo de vigencia, se pueden clasificar en Indefinidos y A plazo.

➤ **CONTRATO INDEFINIDO**

Es aquel en el cual las partes no fijan su fecha de término al momento de celebrarlo y es el que se le extiende al personal que se incorpora a la planta de la Sociedad Concesionaria.

➤ **CONTRATO A PLAZO**

Es el que se establece para el personal eventual, de este tipo de contrato de trabajo existen dos variantes y según las características del cargo para el cual se contrata o etapa del proceso de contratación se utilizará una de las siguientes alternativas:

**Contrato Plazo Fijo**

Este tipo de contratos se extiende a personas que se incorporan a la organización para desempeñar funciones ocasionales, cuyo plazo es posible determinar por anticipado y en tal caso la vigencia del contrato concluye junto con el vencimiento del plazo convenido.

La duración de un contrato a plazo fijo no puede exceder de un año y solo es posible renovarlo en una oportunidad; es decir la duración total de este contrato no puede exceder de un máximo de dos años.

Un Contrato a plazo fijo se transforma en indefinido cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando el contrato a plazo fijo es terminado en el plazo de la primera prórroga
- Cuando el trabajador continúa prestando servicios, con conocimiento del empleador, después de expirado el plazo de su vigencia.
- Cuando en un período de quince meses, el trabajador ha sido contratado a plazo fijo, en forma discontinua, y la suma de la duración de estos contratos supera los doce meses.

➤ **CONTRATO DE TRABAJO**

Los contratos se extienden en tres copias de igual tenor, quedando una en poder del trabajador y dos en poder de la empresa.

El contrato debe ser firmado por ambas partes en común acuerdo quedando estipulado lo siguiente:

- Lugar y fecha del contrato.
- Individualización de las Partes.
- Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse.
- Vínculo de dependencia o subordinación.
- Descripción de actividades.
- Lugar de trabajo.
- Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo que en las funciones a desempeñar existieren trabajos por turnos, caso en el cual se estará a lo dispuesto en el reglamento interno.
- Horas Extraordinarias.
- Remuneración acordada entre las partes.
- Fecha de pago y forma de pago (en efectivo, depósito en cta. vista, etc.)
- Plazo del contrato
- Previsión social y Salud.
- Constancia de fecha de inicio de sus labores.

Adicionalmente se entregará lo siguiente:

- Instrumentos colectivos vigentes, si los hubiere.
- Procedimiento de administración de conflictos y temas con alta sensibilidad laboral
- Procedimiento para comunicaciones internas.

#### ➤ MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

Deben consignarse por escrito y firmadas por las respectivas partes pudiendo ser realizada al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo adjuntándose al Contrato de Trabajo de origen. Por excepción, no es necesario modificar un Contrato de Trabajo para consignar por escrito en ellos los aumentos experimentados por la remuneración, como consecuencia de reajustes legales, o establecidos en contratos o convenios colectivos de trabajo o en fallos arbitrales. Aún en estos casos, la remuneración del trabajador será actualizada en los contratos por lo menos una vez al año incluidos los referidos reajustes.

### 10.7. De la Inducción

La inducción del personal de la Sociedad Concesionaria y sus empresas Subcontratadas, se realiza en base a las actividades que afecten el Contrato (inicio de actividades con optimo nivel de calidad, seguridad, control de costos, técnico, producción, administrativa, etc.) Esta deberá ser ejecutada de acuerdo a un programa que inducción que se aplicará periódicamente

durante todo el proceso de explotación cada vez que exista renovación del personal. El contenido de este programa será detallado en el Programa anual de cada Servicio de explotación.

Se considera que la dotación de personal es dinámica y por tanto el proceso de inducción se enmarca en ese sentido. Se realizarán charlas referentes a:

- Al modelo concesionado
- Descripción detallada de los servicios
- Descripción del cargo.
- Información del reglamento interno
- Derechos y deberes del trabajador
- Diagnóstico operacional del trabajador
- Nivelaciones de conocimiento (BPM, IAAS, Técnicas de aislamiento, Atención al Cliente, etc.)

El proceso de inducción será evaluado. Los resultados de las actividades de inducción serán registrados en las apropiadas "Registro de Capacitación" de ser necesario.

El Encargado de Calidad archivará, copia de las fichas y los certificados de inducción del personal dependiente (Propio y Subcontratado) dentro de las carpetas del personal.

## 10.8. De la Prevención de Riesgos

La Concesionaria velará por el estricto cumplimiento de la prevención de riesgos laborales haciendo cumplir y siendo objetivo prioritario en la relación con los diferentes trabajadores, según lo exigido por la legislación chilena, así como lo especificado en las BALI.

Todo el personal deberá cumplir las medidas de prevención que legalmente, o el buen sentido establezca para cada puesto de trabajo.

La Sociedad Concesionaria, tratará en la medida de lo posible de establecer los vínculos necesarios con la unidad de Prevención de riesgos de los hospitales, o a quien se designe, así como con el comité Paritario que este conforma. A su vez, establecerá vínculo o complementariedad con el Plan de prevención de riesgos exigido a la Concesionaria en las BALI.

De acuerdo a la Legislación chilena, la Sociedad Concesionaria de manera interna y como parte de su política de recursos humanos dispondrá de un Comité Paritario, el cual funcionara como un equipo de trabajo, formado por representantes de la Gerencia de la Sociedad Concesionaria o a quien designe y de los trabajadores, quienes se integran con el propósito de encontrar soluciones y mejoras efectivas en los ámbitos de:

- La Protección de las Personas y
- La Seguridad de toda Empresa

El Comité Paritario será un verdadero Punto de Encuentro de ideas, de experiencias y esfuerzos, en los cuales el trabajo en equipo surge del convencimiento de que "La Seguridad interesa y beneficia tanto a la dirección como a la parte operativa, es decir, a la Empresa en su conjunto". Conciliando de esta forma la organización con cada uno de los comités paritarios de cada Empresa Subcontrata que la Sociedad Concesionaria disponga en el Establecimiento de Salud, para la prestación de los Servicios de Explotación.

➤ OBJETIVOS GENERALES

- Instruir sobre la correcta utilización de equipos de protección personal.
- Vigilar el cumplimiento de medidas de prevención de higiene y seguridad.
- Investigar causas de accidentes y enfermedades profesionales en la empresa.
- Decidir negligencia inexcusable.
- Adoptar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales.
- Cumplir funciones encomendadas por el organismo administrador.
- Promover la Capacitación.

El Comité Paritario estará conformado individualmente por:

- 3 representantes titulares designados por la empresa, y
- 3 representantes titulares elegidos por los trabajadores.

Por cada miembro titular se designará, además, otro en carácter de suplente.

➤ CONSTITUCIÓN

Estos serán designados por la empresa, nombrando los 3 titulares y los 3 suplentes. La designación debe recaer preferentemente en personas vinculadas a los procesos productivos o a las actividades técnicas, tales como: el mismo Gerente o Gerentes de Áreas, Jefes de Producción y/o Mantenimiento, Administradores o Supervisores.

➤ ELECCIÓN PARA REPRESENTAR A LOS TRABAJADORES

Se inscriben todos los trabajadores interesados en participar en el Comité Paritario y que cumplan con los requisitos exigidos.

Se eligen por votación secreta y directa.

De los resultados obtenidos, se consideran elegidos como titulares, las personas que obtengan las 3 más altas mayorías, y suplentes, los 3 que sigan en orden decreciente de sufragios. En caso de empate, se dirimirá por sorteo.

### ➤ REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Para ser elegido representante de los trabajadores se requiere:

- Tener más de 18 años de edad.
- Saber leer y escribir.
- Encontrarse actualmente trabajando en la empresa, con una antigüedad mínima de un año.
- Acreditar haber asistido a un curso de orientación de Prevención de Riesgos.
- Profesionales dictados por el Servicio de Salud o la mutualidad correspondiente.

### ➤ CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ PARITARIO

Una vez designados los miembros de la empresa y elegidos los representantes de los trabajadores, se define entre los 6 miembros titulares el Presidente y el Secretario. Si se produce un empate se resolverá por sorteo.

Finalmente, la constitución del Comité Paritario de Higiene y Seguridad se formaliza levantando un Acta de Constitución. Una vez firmada el acta, se adjunta la carta, que se enviará por correo certificado o en forma personal a la Inspección del Trabajo, otra al nivel superior de la empresa y una tercera se archivará en la carpeta del Comité.

### ➤ FUNCIONAMIENTO

El Comité Paritario Funciona de la siguiente forma:

Existen 3 instancias en las cuales los miembros del Comité Paritario deben reunirse:

1. Reuniones Ordinarias, una vez al mes.
2. Reuniones Extraordinarias, cuando la situación lo amerite; o a solicitud conjunta de un representante de la empresa y uno de los trabajadores.
3. En caso de Accidentes del Trabajo Graves; cada vez que en la empresa ocurra un accidente del trabajo que cause la muerte de uno o más trabajadores; o que a juicio del Presidente, le pudiera originar a uno o más de ellos una disminución permanente de su capacidad de ganancia superior a un 40%.

El Comité Paritario podrá funcionar siempre que concurra un representante de la empresa y uno de los trabajadores. En caso de que faltaran la totalidad de los miembros de una parte, no podrá efectuarse la reunión.

Todos los acuerdos del Comité Paritario se adoptarán por simple mayoría.

En caso de empates deberá solicitarse la intervención de ACHS, cuya área de Prevención de

Riesgos decidirá sin ulterior recurso.

Se dejará constancia de lo tratado en cada reunión, mediante las correspondientes actas escritas en un libro de actas foliado.

El tiempo que duran en función los miembros del Comité Paritario será de:

Los miembros del Comité Paritario durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos.

Sin embargo, cesarán en sus cargos los miembros de Comité que:

- Dejen de prestar servicios en la respectiva empresa, y
- Cuando no asistan a dos sesiones consecutivas, sin causa justificada.

#### ➤ FUNCIONES DEL COMITÉ PARITARIO

La ley establece como funciones:

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los equipos de protección personal (EPP).
- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de Prevención, Higiene y Seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
- Promover la realización de cursos de capacitación profesional destinada a los trabajadores.

## 10.9. Del Pago de Remuneraciones

Las remuneraciones, se pagarán en moneda de curso legal (peso), que podrá ser pagado por medio de cheque, vale vista bancaria, depósito o transferencia bancaria en la cuenta corriente o cuenta vista que indicará y autorizará el trabajador a la empresa para efectuar el pago de su remuneración.

Se pagarán los anticipos, sueldos, finiquitos e imposiciones según calendario de pago anual establecido por la oficina central.

Se generará el respaldo correspondiente y se obtendrá la firma del trabajador en cada caso de pago de sueldos, anticipos o finiquito y en el otorgamiento de vacaciones. Estos documentos se archivarán en forma clasificada en orden alfabético y estarán disponibles para

una eventual fiscalización de la Inspección del trabajo y/o SII.

Indemnizaciones por años de servicio, se pagará a los trabajadores con más de cuatro meses de antigüedad y con contrato indefinido.

Los bonos, incentivos y tratos según lo convenido previamente e incorporando los solicitados por el mandante en las bases.

#### 10.10. Del Control de Asistencia

Para controlar la asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, la ley faculta al empleador para llevar un registro que consiste en un libro de asistencia del personal.

- Podrá excederse la jornada de trabajo ordinario, pero como medida indispensable para evitar perjuicios en la marcha normal de la faena.
- Toda hora que exceda a la jornada laboral establecida será pagada como horario extraordinario, a excepción de los trabajadores que por contrato estén sujetos al artículo 22 del código del trabajo.
- Para controlar la asistencia se llevará un registro siempre que fuese posible por medio de un reloj control, en caso que esto no sea factible se utilizará libro de asistencia para controlar el horario de ingreso y salida de los trabajadores, que permitan determinar las remuneraciones correspondientes de cada trabajador.
- Es responsabilidad individual de cada trabajador registrar oportunamente y en el lugar que le corresponda su ingreso y salida del trabajo.
- Los supervisores o jefaturas deben controlar el cumplimiento de la obligación de cada colaborador del adecuado registro de su Jornada Laboral.

#### 10.11. De la Capacitación

Para la ejecución de los servicios, se privilegiará la contratación de personas con las debidas competencias y cualidades exigidas para cada posición y responsabilidad. Esto se logrará por un lado con un adecuado sistema de selección e incorporación del personal y por otra parte con la implantación de un plan de gestión del adiestramiento/capacitación.

La Inducción y capacitación del personal tendrá relación a las actividades que afecten el Contrato (calidad, seguridad, control de costos, técnico, producción, administrativa, etc. será ejecutado a partir de un Programa de capacitación y adiestramiento, que será detallado en el Programa anual de cada Servicio de explotación y que considera a lo menos las siguientes actividades:

- Cursos ejecutados interna o externamente;
- Apoyo por parte del personal más experto.



- Pasos prácticos.
- Talleres de prueba.

Se entenderá como adiestramiento aquellos cursos o seminarios ejecutados por organismos externos, y que entreguen algún tipo de certificación o diploma.

Entenderemos por capacitación aquellos cursos o charlas ejecutadas por personal experto y/o especializado de la Concesionaria y/o sus Empresas Subcontratas en el Establecimiento de Salud.

La necesidad de inducción será identificada y planificada por el Encargado de Calidad de la Concesión en coordinación con el Gerente de Explotación, Oficina Técnica, Encargados de los Servicios y personal específico de cada empresa Subcontratada, examinándose aspectos tales como nuevas tecnologías productivas, nuevas normas/ leyes, nuevos equipos, nuevo personal, procedimientos, etc.

Las capacitaciones serán evaluadas. Los resultados de las actividades de adiestramiento serán registrados en las apropiadas "Fichas Curso de Adiestramiento" y/o sobre certificados emitidos por entes externos. Los resultados de las actividades de capacitación, serán registradas en "Registro de Capacitación".

## 10.12. De la Evaluación de Desempeño

En el área de gestión de desempeño se plantea como objetivo principal el establecer mecanismos necesarios que permitan a los trabajadores de la empresa potenciar su desempeño y desarrollo profesional con el fin de contar con profesionales y trabajadores que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos de producción.

Para nuestra empresa, el trabajador es el principal responsable de administrar su crecimiento profesional, transformándose en gestor de su propio proceso de aprendizaje, integrando sus intereses personales con las exigencias de su cargo. No obstante, de las herramientas y condiciones que la empresa provea para el desarrollo de sus trabajadores.

Será política de la empresa, evaluar a sus trabajadores, para realizar procesos de evaluación del desempeño cuyo objetivo es detectar las necesidades de capacitación y fortalecimiento de las competencias técnicas y personales de sus trabajadores, como herramienta propia de su funcionamiento.

## 10.13. De las Comunicaciones Internas

Uno de los puntos relevantes en el ambiente laboral es la comunicación siendo la clave del trabajo en equipo. Esto permite que la organización sienta que puede expresarse y que sus

ideas serán escuchadas, valoradas y seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo, generando un evolutivo compromiso de los empleados hacia la Concesionaria.

En este contexto la Sociedad Concesionaria, fomentará la comunicación entre los trabajadores y la supervisión, a través de un documento formal en el cual se utiliza principalmente el conducto regular, paneles y murales, entre otros, para la obtención de una adecuada interacción entre las partes. Lo anterior es establecido de forma jerárquica, siendo de la siguiente forma:

Los Operarios comunicarán sus inquietudes a sus respectivos supervisores directos, quienes analizarán en primera instancia la solicitud o inquietudes y dará soluciones si lo amerita.

En una segunda instancia, el supervisor dará a conocer en la reunión mensual de coordinación el o las inquietudes de su área. En este contexto, y en reuniones, se privilegiará dar soluciones a las inquietudes emanadas por el personal.

En este contexto, las jefaturas de la Sociedad Concesionaria canalizarán las inquietudes, opiniones y sugerencias de los trabajadores a la Gerencia, las cuales serán recepcionadas en reuniones ordinarias con la Supervisión, para así entregar una solución adecuada.

La Sociedad Concesionaria mantendrá permanentemente canales abiertos en la comunicación para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos, relativos a los objetivos y acciones a realizar en nuestra organización. Además de utilizar esos métodos o canales de comunicación para conocer, informarse, pulsar las opiniones y sugerencias de nuestro personal.

## 11. PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

### 11.1. Gerente General

#### 11.1.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Gerente General de la Sociedad Concesionaria Metropolitana de Salud S.A.</b>
Dpto. o Unidad	: Gerencia SCMS
Número mínimo de personas a cargo	: 20
Este cargo reporta a	: Directorio SCMS.

#### 11.1.2. Competencias Para El Cargo

Formación : -  
Experiencia laboral : -

### 11.1.3. Contexto

Es el responsable y representante legal de la empresa ante el MOP, y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones objeto de la presente Concesión. Será el encargado de dirigir, y establecer el funcionamiento de las distintas áreas a cargo de la Concesión, que se conforman en el Establecimiento de Salud.

Responsable de la administración general de la empresa y responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica de la misma.

### 11.1.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Dirigir y realizar las comunicaciones con el Estado de Chile, Ministerio de Obras Públicas, Inspección Fiscal del mismo, Hospital Félix Bulnes, Ministerio y Servicio de Salud correspondiente.
- Dirigir y establecer normas y políticas del área de Explotación, con el objetivo de definir las pautas a seguir por las distintas unidades que la conforman.
- Velar por el cumplimiento de los parámetros de la operación, que aseguren un funcionamiento acorde con los estándares operacionales propuestos (disponibilidad y confiabilidad)
- Responsable del desarrollo y gestión de los indicadores que determinan el nivel de gestión de los servicios de la concesión.
- Tomar decisiones en el ámbito estratégico en cuanto a las operaciones concesionadas del Establecimiento.
- Definir y vigilar el desarrollar el perfil financiero y económico establecido por la Empresa y coordinar y administrar el presupuesto y los activos asignados.

## 11.2. Gerente de Explotación

### 11.2.1. Identificación

Nombre del cargo : **Gerente de Explotación**  
Dpto. o Unidad : Gerencia SCMS  
Número mínimo de personas a cargo : 19  
Este cargo reporta a : Gerente General

### 11.2.2. Competencias Para El Cargo

Formación : Ingeniero Civil o Comercial.  
Experiencia laboral : 7 años.

---

Domicilio : Santiago de Chile.

### 11.2.3. Contexto

Es el máximo responsable de la gestión general de la Concesión en el Establecimiento de Salud objeto de la presente Concesión, en la etapa de explotación de la Concesión, actuando por delegación del Gerente General. Además, es el subrogado en representar a la Concesión en cuanto a la etapa de explotación se refiera.

Será el encargado de dirigir, coordinar, evaluar, desarrollar y controlar el funcionamiento de las distintas áreas a cargo de la Concesión, que conforman el Hospital. Será el encargado de velar por el buen funcionamiento de cada una de las áreas y servicios relacionados con la etapa de explotación de la Concesión. Debe gestionar, mantener y generar un flujo constante de información que nutra en cuanto a capacidades, tecnologías, proyecciones, decisiones y lineamientos de cada área, a la Gerencia General de la Concesionaria. Informa al Gerente General sobre el funcionamiento y nivel de operación del hospital.

### 11.2.4. Principales Funciones y Responsabilidades del Cargo

- Dirigir y establecer normas y políticas del área de Explotación, con el objetivo de orientar y definir las pautas a seguir por las distintas unidades que la conforman.
- Evaluar y controlar el correcto funcionamiento de las áreas operativas.
- Responsable del desarrollo y gestión de la explotación en base a conocimiento de los indicadores clave que permitan determinar el nivel de Servicio, de todos los servicios de la concesión, utilizando herramientas tales como el Sistema Informático de Comunicación y las actividades en tiempo real.
- Tomar decisiones en el ámbito estratégico en cuanto a las operaciones dentro del Establecimiento.
- Responsable del resultado de los estándares operacionales, a la vista del seguimiento periódico que se realice.

## 11.3 Gerente de Administración y Finanzas

### 11.3.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Gerente de Administración y Finanzas</b>
Dpto. o Unidad	: Gerencia SCMS
Número mínimo de personas a cargo	: -
Este cargo reporta a	: Gerente General

### 11.3.2. Competencias Para El Cargo

Formación : Profesional del área de administración y Finanzas

---

Experiencia laboral : 2 años

### 11.3.3. Contexto

La Gerencia de Finanzas de la SCMS, es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones financieras de la Concesión.

### 11.3.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Identificar y aplicar la estrategia financiera y corporativa de la empresa.
- Ser un asesor de la Gerencia General.
- Contribuir y aportar a la estrategia corporativa a seguir (medir el potencial de creación de valor, valorizar posibles adquisiciones, proponer oportunidades de negocio en el mediano y el largo plazo, etc.)
- Controlar la estructura de capital y el nivel de endeudamiento, negociación y ejecución de operaciones financieras de mediano y largo plazo.
- Coordinar la preparación de los presupuestos operativos, evaluación mensual de resultados.
- La gestión financiera y gerencia de activos (cuentas por cobrar, inventarios y cuentas por pagar).

## 11.4. Encargado de los Servicios

### 11.4.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Encargado de la Explotación de los Servicios</b>
Dpto. o Unidad	: Gerencia de Explotación SCMS
Número mínimo de personas a cargo	: -
Este cargo reporta a	: Gerente de Explotación

### 11.4.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil o Comercial
Experiencia laboral	: 10 años

### 11.4.3. Contexto

Es el siguiente responsable de la gestión general de la Concesión en el Establecimiento de Salud objeto de la presente Concesión, actuando por delegación del Gerente Explotación. Será el encargado de dirigir, coordinar, evaluar, desarrollar y controlar el funcionamiento de las distintas áreas a cargo de la Concesión a nivel operacional. Debe gestionar directamente

---

con la empresa operadora del Servicio y mantener el flujo constante de información que nutra en cuanto a capacidades, tecnologías, proyecciones, decisiones y lineamientos emitidas por la Gerencia de Explotación de la Concesionaria. Informa al Gerente de Explotación sobre el funcionamiento y nivel de operación del hospital.

#### 11.4.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Coordinar con las empresas prestadoras del Servicio, las políticas de la SCMS en el área de Explotación, con el objetivo de orientar y definir las pautas a seguir por los distintos Servicios que la conforman.
- Verificar la aplicación de los parámetros tecnológicos de operación, que aseguren un funcionamiento acorde con los estándares operacionales propuestos (disponibilidad y confiabilidad)
- Evaluar y controlar el correcto funcionamiento de las áreas operativas.
- Responsable directo y en terreno, del desarrollo y gestión de la explotación en base a conocimiento de los indicadores clave que permitan determinar el nivel de Servicio, de todos los servicios de la concesión, utilizando herramientas tales como el Sistema Informático de Comunicación y las actividades en tiempo real.
- Seguimiento periódico de las actividades a su cargo.

#### 11.5. Encargado de Calidad

##### 11.5.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Encargado de Calidad</b>
Dpto. o Unidad	: Gerencia de Explotación SCMS
Número mínimo de personas a cargo	: -
Este cargo reporta a	: Gerente de Explotación

##### 11.5.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil o Profesional a fin
Experiencia laboral	: 3 años (más experiencia de a lo menos una actividad de certificación Sistema Integrado de Gestión.)

##### 11.5.3. Contexto

El Encargado de Calidad es el representante de la gerencia que tiene la responsabilidad de asegurar que se implementen y mantengan los procesos para gestionar la calidad de los Servicios Concesionados.

Identificar y retroalimentar sobre el desenvolvimiento de los sistemas de gestión y también de las necesidades de mejora que puedan existir dentro de la explotación.

#### 11.5.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Planificar los procesos de acreditación de Calidad, Medio Ambiente y Entorno laboral.
- Controlar los procedimientos de Calidad y Medio Ambiente y su correcto cumplimiento.
- Coordinar la implementación y certificación de los Sistemas de Calidad y Gestión Medioambiental.
- Una vez implementado, controlar toda la documentación del Sistema de Calidad y Gestión Medioambiental.
- Verificar sistemáticamente que toda la documentación utilizada en la empresa incluye todos los requisitos de calidad y medio ambiente necesarios.
- Participar en la coordinación y realización de auditorías.
- Supervisar aleatoriamente los procesos productivos, coordinadamente con la empresa prestadora del Servicio.
- Realizar la verificación final del producto/servicio ofrecido al cliente.
- Supervisar el seguimiento de las desviaciones registradas y comprobar la puesta en marcha de las acciones preventivas y correctoras oportunas.

#### 11.6. Encargado de la Oficina Técnica

##### 11.6.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Encargado de la Oficina Técnica</b>
Dpto. o Unidad	: Gerencia de Explotación SCMS
Número mínimo de personas a cargo	: -
Este cargo reporta a	: Gerente de Explotación

##### 11.6.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil o Profesional afín
Experiencia laboral	: 5 años de experiencia profesional

##### 11.6.3. Contexto

El Encargado de la Oficina Técnica es el representante de la gerencia que tiene la responsabilidad de asegurar que se implementen y mantengan los aspectos y protocolos técnicos para gestionar la calidad de los Servicios Concesionados.

Identificar y retroalimentar sobre el desenvolvimiento de los aspectos técnicos y también de las necesidades de mejora que puedan existir dentro de la explotación.

#### 11.6.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Planificar los procesos de acreditación técnica de cada uno de los servicios que dependen del concesionario.
- Controlar los procedimientos técnicos de cada uno de los servicios.
- Verificar sistemáticamente que toda la documentación utilizada en la empresa incluye todos los requisitos técnicos.
- Supervisar aleatoriamente los procesos técnicos, coordinadamente con la empresa prestadora del Servicio.



## 11.7. Supervisor/Encargado de Aseo y Limpieza General

### 11.7.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Aseo y Limpieza General</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.7.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Ingeniero Civil o profesión afín.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS) y del D.S N°6 de 2009 del MINSAL, Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).

### 11.7.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.7.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Mantener control de la limpieza y desinfección, corroborando que se cumpla la normativa vigente, del Establecimiento de Salud, detallado en:
  - Recintos asistenciales y no asistenciales
  - Mobiliario clínico y no clínico
  - Equipamiento médico y no médico
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio de aseo y limpieza durante todo el período de concesión.
- Controlar que se cumpla con lo establecido en la recolección de los contenedores de residuos, cumpliendo, además, con la sanitización de los contenedores.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de aseo y limpieza de forma periódica

## 11.8. Supervisor/Encargado de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

### 11.8.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.8.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Ingeniero Civil o profesión afín.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS) y del D.S N°6 de 2009 del MINSAL, Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).

### 11.8.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.8.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar el manejo, segregación según corresponda, recolección, almacenamiento, retiro y transporte, disposición de residuos generados en el Establecimiento de Salud y tratamiento si corresponde, velando por la prevención y minimización de riesgos sanitarios hacia pacientes, visitas, funcionarios y personal de la Sociedad Concesionaria.
- Controlar que todos los recintos y áreas del Establecimiento de Salud estén libres de residuos, conforme a la normativa vigente.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios de forma periódica.

## 11.9. Supervisor/Encargado de Control Sanitario de Vectores

### 11.9.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Control Sanitario de Vectores</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.9.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Ingeniería Ambiental o Prevención de Riesgos.
Experiencia laboral	: 3 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.9.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.9.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar que se mantenga el área de concesión libre de animales que pueden actuar como intermediarios capaces de transmitir enfermedades.
- Controlar que se cumpla con la promoción, prevención y vigilancia para que no ocurra lo descrito en el punto anterior.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Control Sanitario de Vectores de forma periódica.

## 11.10. Supervisor/Encargado de Gestión de Ropería

### 11.10.1. Identificación

Nombre del cargo	: Supervisor/Encargado de Gestión de Ropería
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.10.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Ingeniero en Administración o profesión afín.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS).

### 11.10.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.10.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar que se provea el suministro continuo de ropa limpia necesaria para la actividad del Establecimiento de Salud y provisión de vestimenta de los funcionarios, cumpliendo con los estándares de seguridad compatibles con la normativa sanitaria vigente.
- Controlar que se cumpla el servicio de reposición, distribución, recolección, lavado, desinfección y planchado de toda la ropa, detallada en:
  - Ropa de hospitalización
  - Ropa de actividad quirúrgica de pabellones
  - Ropa necesaria para las residencias
  - Uniformes de personal clínico y administrativo que se desempeñan en el Establecimiento de Salud
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Gestión de Ropería de forma periódica.

## 11.11. Supervisor/Encargado de Alimentación de Pacientes y Funcionarios

### 11.11.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Alimentación de Pacientes y Funcionarios</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.11.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero en Alimentación
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: 3 años acreditables en servicios de alimentación y nutrición de máxima complejidad, conocimientos de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS).

### 11.11.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.11.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar el cumplimiento de elaboración y distribución de raciones alimenticias al 100% pacientes, funcionarios del Establecimiento de Salud y educandos de la Sala Cuna, de acuerdo, a los estándares técnicos y sanitarios de las normativas vigentes.
- Controlar que las raciones preparadas cumplan con una óptima calidad sanitaria, nutricional, organoléptica, presentación, volumen y temperatura de acuerdo, a lo establecido en el anexo a las bases y a la normativa vigente.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Alimentación de Pacientes y funcionarios de forma periódica.

## 11.12. Supervisor/Encargado de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura

### 11.12.1. Identificación

Nombre del cargo	: Supervisor/Encargado de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.12.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil, Mecánico o Eléctrico
Experiencia laboral	: 10 años (y 5 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.12.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.12.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la gestión de mantenimiento de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, así como la operación de éstos.
- Controlar que se cumpla la disponibilidad y operatividad de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, durante todo el período de concesión, monitoreando que presenten las condiciones óptimas de habitabilidad, funcionalidad y especificidad definidas en el Proyecto Definitivo
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura de forma periódica.

### 11.13. Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Mobiliario no Clínico

#### 11.13.1. Identificación

Nombre del cargo	: Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Mobiliario no Clínico
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

#### 11.13.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil, Mecánico o Eléctrico
Experiencia laboral	: -

#### 11.13.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

#### 11.13.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la administración técnica de los mobiliarios no clínicos y su gestión y mantenimiento, para asegurar las condiciones de operación y seguridad en el Establecimiento de Salud.
- Controlar que exista un perfecto estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de garantizar adecuadas condiciones para su operación y seguridad.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de la Administración y Mantenimiento de Mobiliario no Clínico de forma periódica.

## 11.14. Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Mobiliario no Clínico

### 11.14.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Mobiliario no Clínico</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Básico
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.14.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil o Mecánico
Experiencia laboral	: -

### 11.14.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.14.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la adquisición y reposición del mobiliario no clínico requerido para el Establecimiento de Salud, de acuerdo, a lo establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación y el Proyecto Definitivo.
- Controlar el traslado, instalación y puesta en marcha del mobiliario no clínico durante todo el periodo de la concesión.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario no Clínico de forma periódica.



## 11.15. Supervisor/Encargado de Cafetería

### 11.15.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Cafetería</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.15.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administración de Empresas.
Experiencia laboral	: 3 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.15.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.15.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar que se proporcione un espacio alternativo de alimentación y esparcimiento para funcionarios y público general del Establecimiento de Salud.
- Controlar que se cumpla lo establecido a tarifas de los distintos productos comercializados en la cafetería, no debiendo superar las tarifas de mercado en un 10%.
- Controlar que se cumpla con los horarios del funcionamiento de la cafetería para cada día de la semana.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Cafetería de forma periódica.

## 11.16. Supervisor/Encargado de Seguridad y Vigilancia

### 11.16.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Seguridad y Vigilancia</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.16.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administración de Empresas.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Conocimiento Normativas sobre Vigilantes privados, conocimiento normativas de Prevención de Riesgos.

### 11.16.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.16.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar que se brinde protección a pacientes, funcionarios, visitas y público general del Establecimiento de Salud.
- Controlar que se resguarde la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud.
- Controlar que se aborde seguridad y vigilancia a toda el área de la concesión, por medio de presencia física y apoyo tecnológico.
- Controlar que se efectúen las acciones de prevención, disuasión y auxilio.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Seguridad y Vigilancia de forma periódica.

## 11.17. Supervisor/Encargado de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

### 11.17.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.17.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administración de Empresas.
Experiencia laboral	: 3 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.17.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.17.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la operación de la zona de estacionamientos.
- Controlar que se mantenga en buen estado la zona de estacionamientos, incluyendo la señalética, demarcación de estacionamientos, etc.
- Controlar la correcta utilización de los espacios disponibles para vehículos de emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y proveedores.
- Controlar que estacionamiento para los vehículos de emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones sean libres de cobro.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas de forma periódica.

## 11.18. Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico

### 11.18.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de la Administración y Mantenimiento de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.18.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil, Mecánico, Eléctrico, Electrónico o Biométrico
Experiencia laboral	: 10 años (y 5 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.18.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.18.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la administración de estos bienes, en conjunto con su gestión y mantenimiento.
- Controlar que se asegure una administración, disponibilidad y operación confiable y segura de estos bienes.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico de forma periódica.

## 11.19. Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico

### 11.19.1. Identificación

Nombre del cargo	: Supervisor/Encargado de Adquisición y Reposición de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.19.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil, Mecánico, Eléctrico, Electrónico o Biomédico.
Experiencia laboral	: 7 años (y 5 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Experiencia en Compras de equipamiento de salud.

### 11.19.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.19.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la correcta adquisición y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico requerido para el Establecimiento de Salud, de acuerdo, a lo establecido en el Anexo I y por el Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR).
- Controlar el traslado, instalación y puesta en marcha de los mismos.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Administración y Mantenimiento de Adquisición y Reposición de Equipamiento Clínico y Mobiliario Clínico de forma periódica.

## 11.20. Supervisor/Encargado de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

### 11.20.1. Identificación

Nombre del cargo	: Supervisor/Encargado de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.20.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Ingeniero Civil Informático o Industrial.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)

### 11.20.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.20.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar la correcta operación, administración y mantenimiento de Sistemas de Información y la infraestructura tecnológica (Hardware y Software), clasificados como "Apoyo TI" provistos en el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- Controlar que se asegure una correcta administración, disponibilidad y operación confiable y segura de los Sistemas de Información e infraestructura tecnológica.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de forma periódica.

## 11.21. Supervisor/Encargado de Traslados

### 11.21.1. Identificación

Nombre del cargo	: <b>Supervisor/Encargado de Traslados</b>
Dpto. o Unidad	: Operaciones
Número mínimo de personas a cargo	: Según cantidad de personal para el Servicio Especial Obligatorio
Este cargo reporta a	: Encargado de la Explotación de los Servicios

### 11.21.2. Competencias Para El Cargo

Formación	: Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administración de Empresas.
Experiencia laboral	: 5 años (y 3 años de experiencia laboral en cargos similares en establecimientos de salud)
Otras exigencias	: Experiencia en empresas del área de la Salud, al menos, 2 años.

### 11.21.3. Contexto

Los Administradores de contrato de cada Empresa Subcontratada, serán los encargados de cada Servicio de Explotación (correspondientes al artículo 2.6 de las BALI y de sus correspondientes Anexos Complementarios). En conjunto con sus operativos más directos, serán quienes tienen directo lineamiento y comunicación con el Encargado de la Explotación de los Servicios y a través de éste, con el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria en línea jerárquica.

### 11.21.4. Principales Funciones Y Responsabilidades Del Cargo

- Controlar el servicio de transporte de pacientes, funcionarios y bienes desde o hacia un recinto del área de concesión hacia o desde otros destinos dentro de la Región Metropolitana, así como el traslado de bienes entre los distintos recintos de manera confiable y oportuna.
- Controlar que el servicio no entre en conflicto con la provisión de servicios a los pacientes, ni la seguridad de los funcionarios, visitas y público general del Establecimiento de Salud.
- Controlar que el servicio sea prestado de forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, garantizando la oportuna disponibilidad del servicio de traslado.
- Controlar que se cumpla con la provisión de personal, insumos y equipos necesarios para llevar a cabo el servicio durante todo el período de concesión.
- Reportar al Encargado de Explotación de Servicios el funcionamiento del servicio de Traslados de forma periódica.

## 12. SERVICIOS DE APOYO

### 12.1. Administración

De acuerdo, a lo descrito en las Bases de Licitación en el Artículo 1.7.3.1 Equipo Profesional Del Concesionario, letra c.2), La Sociedad Concesionaria podrá ejecutar por sí misma o subcontratar con terceras empresas, nacionales o extranjeras, la explotación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, en todo o parte de ellos. En ambos casos, se deberá dar cumplimiento a los requisitos que se establecen en el Anexo Complementario, lo que deberá ser calificado por el Inspector Fiscal, y dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 21, 23 y 24 de la Ley de Concesiones.

Desde el punto de vista operacional, se mantendrá en todo momento la estructura organizacional descrita en el punto 5.2 Organización de la Concesionaria, la que incluye comunicación y ejecución de todos los servicios de acuerdo, a las exigencias de las Bases de Licitación, Programas Anuales de Prestación de cada Servicio.

### 12.2. Coordinación

La Gerencia General de la SCMS, determinada como líder del ejercicio, dirigirá y establecerá las normas y políticas del área de Explotación, con el objetivo de orientar y definir las pautas a seguir en cada área de la Sociedad Concesionaria.

El Área liderada por el Gerente de Explotación, desarrollará la ejecución de todos los Servicios de Explotación en coordinación con la(s) empresa(s) subcontratada(s), durante todo el período de explotación de la concesión.

### 12.3. Documentación

La(s) empresa(s) subcontratada(s) para administración y operación de los servicios básicos y especiales obligatorios, deberá(n):

- Acreditar experiencia en administración de infraestructura hospitalaria, la que deberá incluir operación y mantenimiento de infraestructura e instalaciones industriales de:
  - Contar con, al menos, tres contratos vigentes de administración y/o mantenimiento de edificios de uso público que sumen una superficie igual o superior a 25.000 m<sup>2</sup>.
  - Acreditar, al menos, un contrato relacionado con establecimientos de salud con una superficie igual o superior a 10.000 m<sup>2</sup>
- Acreditar, al menos, 3 años de experiencia en la prestación de los servicios que a continuación se indican:
  - Alimentación de Pacientes y Funcionarios: Contar con dos o más contratos en los últimos 3 años que sumen, al menos, 600 raciones diarias de almuerzo en establecimientos de salud.



- Ropería: Acreditar dos o más contratos en los últimos 3 años que sumen una cantidad igual o superior a 50.000 kg. de ropa al mes, y al menos, uno de ellos debe ser un contrato con un establecimiento de salud de una capacidad igual o superior a 200 camas.
- Aseo y Limpieza General: Contar con, al menos, dos contratos vigentes en edificios de uso público que sumen una superficie igual o superior a 60.000 m<sup>2</sup>, de los cuales, al menos, uno de ellos debe corresponder a un establecimiento de salud con una superficie igual o superior a 10.000 m<sup>2</sup>.
- Gestión Integral de Residuos Hospitalarios: Acreditar dos o más contratos en los últimos 5 años en establecimientos de salud, y que cuente con autorización sanitaria vigente.
- Seguridad y Vigilancia: Acreditar dos o más contratos en los últimos 5 años en edificios de uso público que sumen una superficie igual o superior a 50.000 m<sup>2</sup>.
- Estacionamientos de Funcionarios y Visitas: Acreditar dos o más contratos en los últimos 5 años en edificios de uso público que sumen una cantidad igual o superior a 700 estacionamientos.
- Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica: Acreditar dos o más contratos en los últimos 5 años con instituciones, que sumen una cantidad igual o superior a: 2.000 puntos de red y 1.500 usuarios conectados, con un uptime mensual superior o igual al 95%.
- Traslado: Acreditar dos o más contratos en los últimos 3 años con instituciones de salud, que sumen una cantidad igual o superior a 3.000 traslados en ambulancias, como promedio anual.

Además, la Sociedad Concesionaria podrá prestar los siguientes servicios:

- **Servicios Complementarios**
  - Alimentación a público en general.
  - Estacionamientos para público en general.
  - Instalación y explotación de Máquinas Dispensadoras.
  - Área Multiservicios (óptica, artículos para enfermos, fotocopias, cajeros automáticos, florerías, cyber café, etc.).

## 13. DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

### 13.1. Estrategia

El compromiso de la Sociedad Concesionaria es la aplicación de un diseño de sistemas de calidad certificable, que permitan manejar y delimitar los riesgos asociados a todas sus operaciones, de forma de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como resguardar la salud y seguridad de los usuarios, operarios, proveedores y subcontratistas de la misma, proteger el medio ambiente y cumplir los requisitos legales y propios de la organización.

La Sociedad Concesionaria buscará alinear los recursos para la eficiencia operacional a través de la integración general de la gestión de los servicios de explotación. La metodología sistemática de procesos, la coordinación alineada de supervisión y la trazabilidad a través de la implementación del Sistema Informático de Comunicación, las serán algunas de las más importantes herramientas.

### 13.1.1. Objetivo General

El Sistema Integrado de Gestión deberá permitir identificar, desarrollar, optimizar, monitorear y entregar visión objetiva de los modelos de trabajo, aplicados en el periodo de Explotación por la Sociedad Concesionaria, asociados al aseguramiento de la Calidad, el cuidado del medio ambiente y la salud laboral y así satisfacer las expectativas especificadas en las Bases de Licitación.

### 13.1.2. Objetivos Específicos

- ⇒ Cumplir las exigencias de las bases de licitación y así mantener la satisfacción del Mandante en cuanto a la calidad del servicio exigido.
- ⇒ Integrar las actividades propias de la explotación con el cuidado del medio ambiente y trabajo seguro.
- ⇒ Compenetrarse de manera óptima con la gestión clínica que realiza el Establecimiento de Salud, de forma de realizar sus actividades en coordinación con la gestión clínica.
- ⇒ Reducir la documentación escrita y fomentar la agilización de los procesos de información.
- ⇒ Alinear los objetivos de calidad y control.
- ⇒ Optimizar los procesos de los distintos servicios de explotación.
- ⇒ Crear de sinergias y evitar la duplicación de políticas y procedimientos para un trabajo claro y bien definido.

### 13.1.3. Alcance

El Sistema de Gestión Integral involucra todo lo relacionado en materia de Aseguramiento de la calidad, Cuidado del medio ambiente y Salud laboral en la explotación de los Servicios Básicos y Servicios Especiales Obligatorios.

### 13.1.4. Misión de la Empresa

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo de Adjudicación del Contrato de Concesión N°153, durante el periodo de Explotación de la obra pública Hospital Félix Bulnes, la Sociedad Concesionaria deberá prestar los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y podrá prestar los Servicios Complementarios, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10 de las Bases de Licitación.

### 13.1.5. Visión de la Empresa

Los esfuerzos de la Sociedad Concesionaria se dirigen a entregar un servicio concesionado especializado y oportuno, que permitan cumplir los Niveles de Servicio Global, minimizando, las sanciones por incumplimientos previstas para las no conformidades de cada servicio.

La Sociedad Concesionaria visualiza la entrega de un servicio de concesión que se encuentra definido, normado y conducido por las Bases de Licitación, el Reglamento de Servicio de la Obra y las Normativas chilenas que aplican para el Establecimiento de salud de atención abierta y cerrada, en los Servicios Básicos y Especiales obligatorios.

## 13.2. Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral

### 13.2.1. Niveles de Servicio

De acuerdo a las Bases de licitación la Sociedad Concesionaria será evaluada en su gestión a través del cumplimiento de los Niveles de Servicio. Para estos efectos, se ha establecido un panel de indicadores de Nivel de Servicio, considerando un cierto nivel admisible de incumplimiento en un período de 6 meses, en que cada indicador es ponderado respecto de su peso en el nivel de ese servicio, y en que cada servicio es ponderado respecto de su peso en el resultado global del nivel de servicio de la concesión.

En las reuniones regulares del Comité Coordinador, se revisará un informe, preparado por el Inspector Fiscal, del estado de los indicadores de “No Conformidad” e “Incumplimiento” del mes anterior y acumulado para el semestre correspondiente. En estos informes, además de las “No Conformidades” y los “Incumplimientos” registrados, se considerará la evaluación que hagan del servicio los usuarios de éste a través de reclamos o de encuestas, todo lo cual deberá considerar la Sociedad Concesionaria en los futuros planes de mejora de los servicios.

La evaluación de los Niveles de Servicio la hará el Inspector Fiscal por períodos semestrales. Para lo anterior, cada uno de los servicios concesionados tendrá sus respectivos indicadores que miden el Nivel de Servicio Parcial (NSP). Cada uno de estos indicadores tendrá su codificación, mecanismos de supervisión, condición de reincidencia, tiempos de corrección para levantar la “No Conformidad” y puntos de relevancia de acuerdo al nivel de criticidad de la zona según lo indicado en el Anexo H de las Bases de Licitación, todo lo cual se establece en el Anexo Complementario de las mismas.

Adicionalmente, se calculará un incentivo por Nivel de Servicio Global (NSG), de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.6.2.3 de las Bases de Licitación. Todo a través de una auditoría de los Indicadores de Niveles de Servicio Parciales y Globales, realizable por una Consultora Independiente, durante toda la Etapa de Explotación.

### 13.2.2. Indicadores Centinela

Los Indicadores Centinela representan eventos que no debiesen ocurrir bajo ninguna circunstancia.

Se distinguen dos tipos de Indicadores Centinela:

Nº	Indicador Centinela Clase A
1	El Concesionario no cumple con las autorizaciones exigidas por la Autoridad Sanitaria.
2	Ocurrencia de episodio de intoxicación alimentaria debido a la prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.
3	Ocurrencia de episodio de contaminación e infecciones causada por fallas en el Servicio de Aseo y Limpieza General, de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, de Control Sanitario de Vectores o de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura.
4	Falta del suministro eléctrico en las redes eléctricas asociadas a las zonificaciones Muy Crítica y Crítica definidas en el Anexo H de las Bases de Licitación.
5	Falta del suministro de agua potable fría en las zonificaciones Muy Crítica, Crítica y Menos Crítica definidas en el Anexo H de las Bases de Licitación.
6	La Sociedad Concesionaria no cumple la disponibilidad mínima establecida para el Equipamiento Médico en el Anexo I de las Bases de Licitación, de clase III y IV, instalado en la zonificación Muy Crítica definida en el Anexo H de las mismas.

Nº	Indicador Centinela Clase B
1	Las raciones alimenticias entregadas a los pacientes no cumplen con las indicaciones y restricciones médicas informadas por el área de Nutrición Clínica del Establecimiento de Salud.
2	El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios reutiliza restos de preparaciones o raciones alimenticias para nuevas preparaciones o raciones alimenticias, ya sea para pacientes, funcionarios o educandos.
3	El Servicio de Alimentación no cumple con la Norma Técnica del Ministerio de Salud, de que el 100% del personal operativo cuente con certificación y exámenes de salud vigentes.
4	El Servicio de Aseo y Limpieza General no dispone de personal fijo y capacitado en la zonificación Muy Crítica establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.



SOCIEDAD CONCESIONARIA METROPOLITANA DE SALUD S.A.

Nº	Indicador Centinela Clase B
5	El Concesionario no cumple con los requerimientos establecidos para el Servicio de Aseo y Limpieza General en el Anexo B de las Bases de Licitación para la zonificación Muy Crítica y Crítica definida en el Anexo H de las mismas.
6	Falta del suministro eléctrico en las redes eléctricas asociadas a las zonificaciones Menos Crítica y No Crítica definidas en el Anexo H de las Bases de Licitación.
7	Falta del suministro de agua potable fría en la zonificación No Crítica definida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
8	El Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios no cumple con la normativa en el manejo, recolección y eliminación de los residuos, según lo dispuesto en la normativa del Ministerio de Salud.
9	El Concesionario presta el servicio a solicitudes no programadas en la zonificación Muy Crítica establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación, en un tiempo de reparación mayor al establecido por el Inspector Fiscal en el SIC, conforme lo dispuesto en el artículo 1.14 de las mismas.
10	El Concesionario no cumple en un tiempo de reparación menor o igual al establecido por el Inspector Fiscal en el SIC, con los horarios, cantidades programadas y condiciones técnicas de suministro de ropa limpia en la zonificación Muy Crítica y Crítica definida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
11	El Servicio de Gestión de Ropería no cumple con los requerimientos técnicos de que el 100% de la ropa usada y/o sucia es recolectada conforme a los procedimientos señalados en las Bases de Licitación y en el Programa Anual, la cual nunca debe ser mezclada con ropa limpia, debiendo ser acumulada en los lugares que han sido autorizados en dicho programa.
12	El Concesionario utiliza insumos no autorizados por la autoridad competente o que no se ajustan a la normativa vigente.
13	La Sociedad Concesionaria no cumple la disponibilidad mínima establecida para cada Equipamiento Médico de clases III y IV, instalado en la zonificación Crítica definida en el Anexo H de las mismas.
14	La Sociedad Concesionaria no cumple con la suplencia del servicio asistencial para el Equipamiento Médico establecido en el Anexo B de las Bases de Licitación, incumpliendo con la disponibilidad mínima del mismo, dispuesta en el Anexo I de las Bases de Licitación
15	La Sociedad Concesionaria no logra alcanzar un nivel de cumplimiento del 70% del Programa Anual para cualquiera de los servicios de la concesión.
16	Incumplimiento en la meta del gasto energético para los componentes electricidad y combustible de la matriz energética, el cual no podrá superar los 264 kwh/m <sup>2</sup> /año.

La ocurrencia de cualquiera de estos eventos, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca conforme al artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación, en consideración a la Clase a que dicho evento corresponda.

### 13.2.3. Plan de Gestión Sustentable

La Sociedad Concesionaria deberá elaborar un Plan de Gestión Sustentable (PGS), el que contiene y desarrolla entre otros medidas de mitigación, reparación, compensación, planes de prevención de riesgos, control de accidentes y planes de seguimiento ambiental, que la Sociedad Concesionaria adoptará en el Establecimiento de Salud, teniendo en cuenta las condiciones y requisitos establecidos en las correspondientes Resoluciones de Calificación Ambiental y en los artículos 3, 3.1, 3.2 y 3.3 del Anexo G de las Bases de Licitación.

## 13.3. Componentes del Programa Integral de Gestión

### 13.3.1. Certificaciones de Gestión de Calidad

La Sociedad Concesionaria dentro del plazo de dos años contados desde la obtención de la autorización de Puesta en Servicio Provisoria respectiva, para acreditar una certificación de gestión ambiental, gestión de calidad de los procesos asociados a los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios establecidos en las Bases de Licitación, y gestión de seguridad y salud en el trabajo, con un(os) organismo(s) externo(s) debidamente calificado(s) y reconocido(s), el(los) que deberá(n) ser aprobado(s) por el Inspector Fiscal.

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener vigente estas certificaciones durante todo el período de la concesión.

En la actualidad se considera que una organización se rige bajo un Sistema Integrado de Gestión, cuando cumple con los requisitos de las Normas: ISO 9001:2009, OHSAS 18001:2009, ISO 14001:2005.

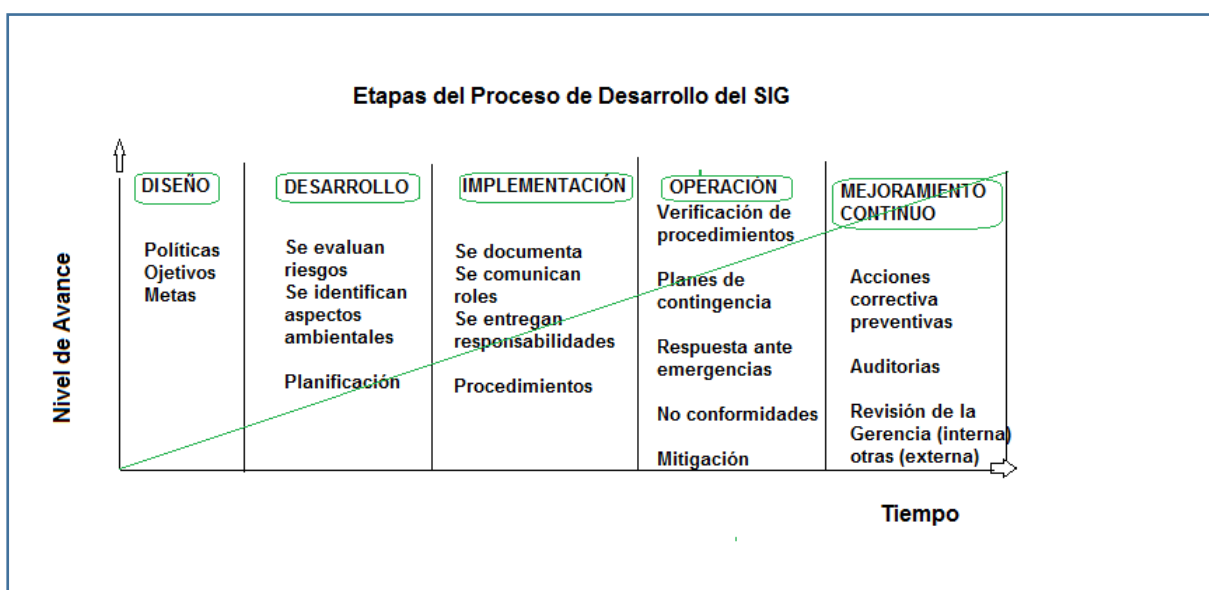
La gestión pasa a formar parte de un Sistema de Gestión integral cuando un conjunto de elementos mutuamente relacionados interactúa, conjunto de elementos que tendrán una política determinada y objetivos específicos que requieran de un logro.



Fuente: <http://norma-ohsas18001.blogspot.cl>

Para dar cumplimiento a estos requisitos, la SCMS determinará y dará a conocer al IF, al momento de iniciar las actividades referentes al Sistema Integral de gestión:

- ⇒ Una Estructura Organizacional
- ⇒ Objetivos y Metas
- ⇒ Planificación actividades detalladas en los Programas anuales y RSO
- ⇒ Responsabilidades asociadas a cargos
- ⇒ Procedimientos según corresponda.
- ⇒ Recursos necesarios para llevar a cabo una eficaz implementación.



### 13.3.2. Sistema Informático de Comunicación (SIC)

De acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación, la Sociedad Concesionaria a su entero cargo, costo y responsabilidad, deberá poner a disposición del Inspector Fiscal un Sistema Informático de Comunicación (SIC) que permita una interrelación centralizada entre el Establecimiento de Salud, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal, de manera que puedan coordinar y registrar en línea las actividades asociadas a la operación de los servicios concesionados con la actividad de salud propiamente tal.

El detalle del funcionamiento de este sistema quedará establecido en el documento “Descripción del Sistema informático de comunicación” que será aprobado por el Inspector Fiscal, que fue entregado de acuerdo a las fechas establecidas en las Bases de licitación.

A continuación, se explicarán algunas de las funcionalidades de monitoreo del Sistema Informático de Comunicación, que permiten de individuar las criticidades ocurridas y actuar de las acciones correctivas para mejorar el nivel de calidad percibida por los usuarios, asociadas a los Niveles de Servicio establecidos en las bases de licitación.

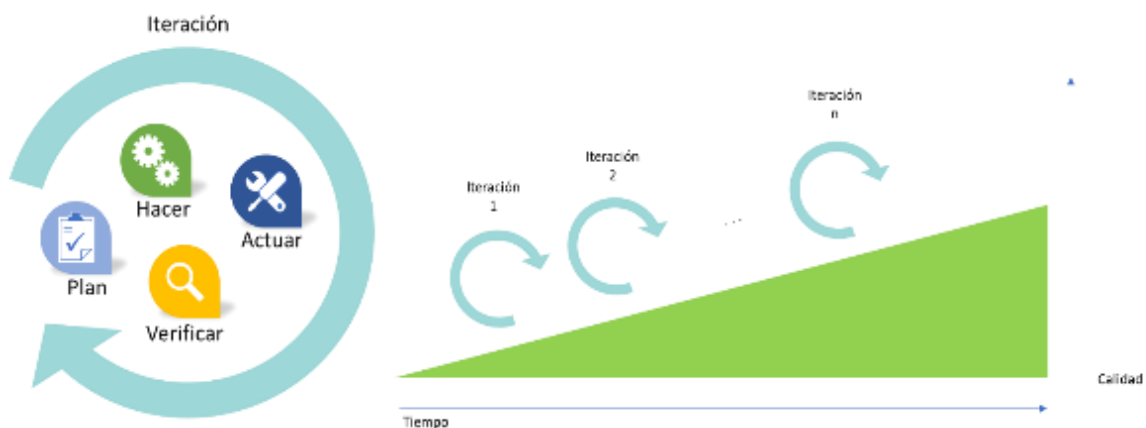
#### 13.3.2.1. Objetivo del Sistema

Monitoreo de los procesos y sus cumplimientos con los Niveles de Servicios (NdS), más todas las funcionalidades establecidas en el Anexo E de las Bases de Licitación.

#### 13.3.2.2. Proceso de mejora en la herramienta SIC

Se puede definir el proceso cíclico según las siguientes fases. El proceso descrito será realizado reiteradamente según un plazo temporal necesario a la actuación de las fases y la recolección de datos suficientes para realizar una fase de verificación eficaz.

A modo de ejemplo:





#### 13.3.2.2.1. Planear

En esta fase se definen los objetivos y los procesos necesarios a proveer los resultados queridos y previstos contractualmente. Los objetivos tienen que ser mensurables, para permitir, en las fases sucesivas, de individualizar los resultados. Por esta razón en esta fase es importante definir la información que tiene que ser trazada y las mediciones que se actuarán en la fase de Hacer.

#### 13.3.2.2.2. Hacer

Actuar según lo programado en el paso precedente y recoger los datos, criticidades reportadas, eventos ocurridos, para el análisis de las fases sucesivas.

#### 13.3.2.2.3. Verificar

La información producida por los procesos de cada uno de los Servicios de explotación en la fase de Hacer será almacenada en el SIC (trazabilidad, documentos, tiempos de ejecución).

Las herramientas SIC permiten construir indicadores de diferente tipo:

- Indicadores de Nivel de Servicio: evalúan el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Indicadores de proceso: evalúan el funcionamiento del proceso, permitiendo individualizar eventuales criticidades como cuellos de botellas o cualquier situación que puede causar pérdida de eficacia/eficiencia.
- Indicadores de cantidad: para el monitoreo de las cantidades manejadas por los Servicios (ejemplo para aquellos servicios en que la organización puede ser influenciada por la variabilidad de los volúmenes).

Otras herramientas de registro de información disponibles para ser analizada durante la fase de verificar:

- Registros de eventos ocurridos: los proveedores indican en comentarios y en registros específicos, eventos ocurridos.
- Recepción de Reclamos y Sugerencias por parte de la oficina OIRS.

Los datos producidos, y los resultados de los indicadores, serán revisados y cruzados entre ellos, para individualizar las causas y eventuales acciones de mejoras que se podrán actuar (en la fase sucesiva).

En esta fase se averigua también la tendencia de los valores de los indicadores entre diferentes interacciones del ciclo, para evaluar si hay desviaciones desde los niveles esperados.

#### 13.3.2.2.4. Actuar

Después del análisis de los efectos en la fase de “Verificar”, se necesita indagar las causas que produjeron las criticidades. Una vez individuadas, se necesita actuar las acciones correctivas que permiten mejorar los resultados obtenidos en la fase de “Verificar”. Cada acción tiene que ser evaluada atentamente para garantizar que la intervención correctiva, no afecte negativamente la eficiencia global del proceso.

#### 13.3.2.3. Herramientas SIC

##### 13.3.2.3.1. Cuadro de mando integral

Esta sección presenta las características del SIC relacionadas con la gestión del sistema de indicadores, la evaluación de los Niveles de Servicio, y el informe de incumplimientos.

A través del panel de control general (mantenimiento del edificio - cuadro de mando general) el Usuario SIC autorizado, accede a un menú desde el que puede elegir acceder a las siguientes informaciones:

- Información sobre los Niveles de Servicio global y parcial para cada Servicio de Explotación, viendo los detalles analíticos, las representaciones gráficas, la tendencia anual.
- Informe de resumen de incumplimientos.
- Estado de avance de PAO de los servicios.
- Análisis No Conformidades por Servicio de explotación.

##### 13.3.2.3.2. Cálculo Niveles de servicio

En esta pantalla de información se pueden evaluar los Niveles de Servicio, el avance de cada Programa Anual de Prestación de cada Servicio de explotación e incumplimientos.

Dentro de la sección "cálculo del nivel de servicio", es posible elegir el período de tiempo de la encuesta (semestre y año). En ese punto, será posible visualizar la tendencia del Indicador general de los Niveles de Servicio global (gráfico de barras del NSG) calculado como la suma de los Niveles de Servicio parciales para cada tipo de Servicio de explotación.

Específicamente, los Niveles de Servicio Parciales (NSP) se calculan, para cada Servicio de Explotación, sobre la base de la asignación de un coeficiente de ponderación de importancia y la presencia o ausencia, en un período de tiempo específico, de incumplimientos recibidos / reportados de diferentes niveles de criticidad (alto, medio, bajo, ninguno). Obviamente, un incumplimiento concerniente a la zona crítica o muy crítica tendrá un impacto mayor que uno aferente a una zona menos crítica, lo que resulta en una reducción más sustancial del Nivel de

## Servicio Global (NSG).

De manera similar, se puede hacer una evaluación de los Niveles de Servicio a partir del análisis de los indicadores individuales conectados a cada tipo individual de Servicio de Explotación, cada uno de ellos con un peso asociado de relevancia (de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación).

En ambos casos es posible extrapolar una síntesis en Excel de los resultados obtenidos. Cada Nivel de Servicio y su curso de tiempo es más detallado (y se puede visualizar) en la máscara "detalles" de Niveles de Servicio Parciales".

### 13.3.2.3.3. Detalle de Niveles de servicio Parciales

La funcionalidad muestra en forma gráfica sintéticamente el Nivel de Servicio Parcial por cada Servicio de Explotación en el año presente. El NdS parcial está calculado de acuerdo a las lógicas definidas en la Bases de licitación.

Haciendo clic en el gráfico, es posible visualizar el detalle de la información que compone el informe (drill-down)

### 13.3.2.3.4. Avance Programas Anuales de Prestación de cada Servicio de explotación

Con respecto al avance de los programas anuales, mediante el acceso a la sección correspondiente, será posible visualizar en un gráfico de barras, que indica el progreso general de un servicio sobre la base del progreso parcial de las actividades de cada Servicio con respecto de cada punto Programación de Actividades, en los Programas Anuales de prestación de cada Servicio de Explotación.

Cada barra que mostrarán los gráficos, que corresponde, a un solo servicio, permite el acceso a una ventana detallada de las sub-tareas individuales. Cada uno de ellos está asociado con la fecha de inicio y finalización, el porcentaje de finalización, el peso (de importancia) asignado y, en consecuencia, el nivel de finalización calculado sobre la base del peso asignado.

### 13.3.2.3.5. Ejecución y seguimiento de los Indicadores Centinela

Además de los Niveles de Servicio, también es posible realizar un seguimiento de los **Indicadores Centinela** (clase A y clase B). Ese tipo de indicador está relacionado con la medición y control de la calidad de los Servicios de explotación, y representan eventos que no debiesen ocurrir bajo ninguna circunstancia, correspondiendo ese concepto al indicador que mide un proceso o un resultado grave e indeseable.

Dicho lo anterior, una vez seleccionando el indicador individual asociado a un Servicio de Explotación, será posible insertar el incumplimiento y la posible anomalía que se puede encontrar, una descripción y la zonificación donde se encontró el incumplimiento. Esta actividad podrá ser realizada solo por un Usuario SIC que cumpla con el perfil requerido y autorizado para esta gestión.

En base a los informes realizados, será posible visualizar la **variación en los Niveles de Servicio** (global o parcial) para **garantizar la continuidad y actualización del desempeño de los Indicadores**.

Los incumplimientos se agregarán en informes tales como:

- Numero de incumplimientos por mes y zonificación;
- Número de incumplimientos por servicio y estado

#### 13.3.2.3.6. Reclamos y sugerencias

El SIC a través del módulo Gestión de reclamos, le permite administrar diferentes tipos de alertas:

- **Reclamos**, que destaca cualquier interrupción detectada, en particular con referencia a la “no ejecución” de una intervención o a la insuficiencia de la intervención en sí misma;
- **Sugerencias**, da la posibilidad de insertar sugerencias, tanto genéricas sobre los servicios prestados, como sobre las intervenciones específicas en curso o realizadas.

En cuanto al **manejo de los reclamos** y la gestión de las sugerencias, el SIC permite principalmente emitir la queja por parte de un usuario autorizado de la oficina OIRS.

### INFORMACIÓN QUE DEBE UTILIZARSE POR TIPO DE SEÑALIZACIÓN

<i>TIPO DE SEÑAL</i>	<i>INFORMACIÓN DETALLADA</i>
RECLAMOS	-Fecha y hora del momento en que se ingresó la solicitud (automáticamente registrada por el SIC) -Nombre y apellido del solicitante (o código de identificación) -Número de teléfono del solicitante -Descripción de la intervención objeto de reclamo
SUGERENCIAS	-Fecha y hora del momento en que se ingresó la solicitud (automáticamente registrada por el SIC) -Nombre y apellido del solicitante (o código de identificación) - Descripción de la sugerencia

La recepción de reclamos y sugerencias del responsable de cada Servicio de Explotación,

implica a atención al Sistema para identificar en cuanto esta sea realizada.

Tras la creación de la orden de trabajo, se emitirá un correo electrónico de notificación al Usuario SIC solicitante y a el responsable de Servicio, como confirmación del registro en el SIC.

De acuerdo a lo establecido por la BALI, el Encargado del Servicio tiene 5 días hábiles de tiempo para dar respuesta al reclamo a través de la funcionalidad SIC. La respuesta será notificada a través de un correo electrónico al solicitante y al responsable del servicio.

Una vez que el Encargado del Servicio de Explotación responde, actualizando el reclamo/sugerencia, esto será visible en el SIC, registrando la respuesta.

#### 13.3.2.3.7. Lista de reclamos y sugerencias

En el SIC es posible visualizar la lista de reclamos y sugerencia insertados por los Usuarios SIC autorizados, con el máximo nivel de detalle. Esta información es descargable a través de los formatos electrónicos más comunes (Excel, Word).

#### Número de reclamos por servicio

Este informe de resumen permite visualizar rápidamente el número de reclamos insertado agrupados por tipo de Servicio de explotación. Claramente un número elevado de Reclamos insertados indica la necesidad de intervención en el proceso para mejorar el nivel de calidad percibida.

#### 13.3.2.3.8 Número de reclamos por servicio

Este informe de resumen permite visualizar rápidamente el número de reclamos insertado agrupados por tipo de Servicio de explotación. Claramente un número elevado de Reclamos insertados indica la necesidad de intervención en el proceso para mejorar el nivel de calidad percibida.

#### 13.3.2.3.9. Indicadores de Gestión

El SIC permite la ejecución y cálculo de indicadores de gestión de cada Servicio de explotación exigidos en las bases de licitación. Estos indicadores serán calculadas y analizados para evaluar los servicios en el proceso de mejoras.

## 13.4. Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión

Por definición, el Sistema Integral de gestión deberá considerar todos los aspectos que involucran la gestión de la Explotación asociados a:



### 13.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD

#### 13.4.1.1. Introducción

Según la Real Academia de la lengua española, la Calidad se define como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

A lo largo de la historia la medición de la calidad ha evolucionado de diferentes formas. En un primer momento se hablaba de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión íntimamente relacionado con el concepto de Mejoramiento Continuo y que incluye las dos fases anteriores.

#### 13.4.1.2. Aseguramiento de la calidad e ISO 9001

Aseguramiento de la Calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de gestión de la Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio, satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Sistema de gestión de la Calidad: Conjunto de estructuras, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad.

#### Norma ISO 9001

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

#### 13.4.1.3. Política de Calidad

La Concesionaria se encuentra en grado a satisfacer las necesidades de sus clientes y las expectativas de otros interesados, buscando lograr los objetivos de crecimiento previsto por su plan industrial, y aumentar el valor de la empresa en la óptica de un desarrollo sostenible que garantiza la salud y la seguridad de sus empleados y la comunidad, y lo relativo a la protección del medio ambiente en aquellos lugares donde opera.

En la línea de los valores de la empresa y el código de ética, declara sus objetivos en el campo de calidad, seguridad y ambiente. Los que hacer referencia a lo siguiente:

- Mejorar continuamente y proporcionar valor a la Organización;
  - Velar por el cumplimiento de la normativa y el respeto de acuerdos firmados en el campo de seguridad y el medio ambiente;
  - Resolver las necesidades de sus clientes;
  - Considerar el punto de vista e intereses de personas como un camino de mejora de la compañía;
  - Evitar y mitigar la contaminación;
  - Evitar las lesiones y las enfermedades profesionales y mitigar los riesgos de en el campo de seguridad y salud.

La estrategia tiene su punto de aplicación en un sistema de gestión que hace propio los principios de ISO 9001, estándar que permite traducir los compromisos del negocio propósito de:

- Asegurar efectividad y eficiencia en la gestión, durabilidad y confiabilidad de las obras llevó a cabo o la instalación de sistemas, en respeto de los requisitos expresados en los documentos del contrato y los estándares y reglamentos técnicos obligatorios;
- Adoptar una gestión del riesgo en el inicio de la fase de diseño y planificación, que permite aprender de eventos, mediante el análisis de las situaciones críticas finalmente;
- Velar por la higiene y la seguridad de sus empleados en las actividades, a través de eliminación/reducción de riesgos a la fuente, la prevención, la aplicación de medidas por

- protección, la sensibilización y entrenamiento de personal;
- Evaluación ambiental, la realización de obras con la programación de Monitores y Monitoreo;
- Monitorear el funcionamiento de su sistema de gestión con adecuados indicadores de desempeño hacen evidente el valor agregado;
- Implementar un proceso de conciencia, información y formación de personal en el campo de calidad, seguridad y ambiente;
- Analizar y evaluar acciones en respuesta en casos de portadores de interés de la compañía;
- Implicar a sus propios proveedores en adoptar los mismos compromisos de calidad material, seguridad y entorno.

#### 13.4.1.4. Manual de calidad

De acuerdo a la norma ISO 9001, la Sociedad Concesionaria deberá establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- e) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### 13.4.2. GESTIÓN AMBIENTAL

#### 13.4.2.1. Introducción

La Gestión Ambiental es la estrategia mediante la cual se organizan actividades en pro del medio ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales.

En congruencia con su definición, la Sociedad Concesionaria buscará identificar los efectos o impactos sobre el medio ambiente de manera permanente en el Establecimiento de Salud e identificar aquellos que no hayan sido previstos en los correspondientes Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental y proponer medidas de mitigación, compensación y/o reparación según corresponda.

#### 13.4.2.2. Gestión ambiental y Norma ISO 14001

La norma ISO 14001 exige a la empresa desarrolle un Plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado.



La norma ISO 14001 describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas de desempeño específicas de productividad.

#### 13.4.2.3. Política ambiental

Consecuentemente con los principios de gestión enunciados en la introducción precedente, la SCMS formula su declaración de política en los siguientes términos:

- a) La SCMS establece que en la calificación interna de su desempeño empresarial el concepto “trabajo bien ejecutado” se podrá aplicar solo cuando éste haya sido ejecutado sin la ocurrencia de accidentes o incidentes que afecten la salud y bienestar de los trabajadores a cargo de las tareas necesarias para obtener los productos de su concesión - y - solo cuando en la operación no ocurran daños a las instalaciones, materiales y servicios necesarios para el buen funcionamiento de los Servicios Concesionados, que dañen el medio ambiente interno o externo aledaño a sus emplazamientos.
- b) De acuerdo a la necesidad irrenunciable de trabajar en forma segura, la SCMS establece su política de “compromiso / meta = cero accidentes y/o incidentes” y control total de agentes potencialmente dañinos para la salud de los trabajadores, para el medio ambiente del entorno de sus operaciones y para el buen funcionamiento de los bienes y servicios concesionados del HFB necesarios para la explotación de la infraestructura del HFB.
- c) Consecuentemente a estos compromisos establecidos en las letras precedentes, la SCMS, establece como política para el desempeño de su organización que, toda su línea ejecutiva y de supervisión tendrá la obligación de planificar cada tarea y presentar sus correspondientes procedimientos de trabajo seguro y calidad establecida en los contratos de servicios en tiempo y forma.
- d) Por lo tanto, la política de gestión sustentable de la SCMS enfatiza en la protección a la salud de trabajadores, usuarios y beneficiarios del HFB; en la prevención de accidentes e incidentes medioambientales; en el buen uso y mantenimiento de los bienes y servicios de la concesión, del edificio hospital y su territorio, mediante una participación comprometida de todos sus colaboradores como parte irrenunciable de sus obligaciones contractuales.
- e) Será obligación de todos los responsables supervisores, ejecutivos de los servicios, someter la planificación de procedimientos de prevención de riesgos, trabajo seguro y cuidados de los medioambientes operacionales mencionados, a la consideración, asesoría y control de la gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente de la SCMS en el marco del presente Plan de Gestión Sustentable.
- f) La SCMS exhorta a todos los trabajadores de los Servicios Concesionados al cumplimiento de la política declarada en el presente Plan de Gestión Sustentable, en

el convencimiento de que ello promueve el logro de un buen y seguro ambiente laboral para beneficio de los trabajadores y usuarios de dichos Servicios Concesionados.

### 13.4.3. GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

#### 13.4.3.1. Introducción

La gestión en Seguridad y Salud laboral tiene por objetivo contribuir a entregar condiciones adecuadas a los trabajadores de la Sociedad Concesionaria, previendo actividades seguras y dentro de la normativa chilena, de manera de asegurar un óptimo desempeño por parte de todos sus trabajadores.

#### 13.4.3.2 Gestión en Seguridad y Salud laboral y la Norma OHSAS 18001

Las normas OHSAS 18001 están hechas para proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión efectivo que pueda ser integrada con otros requisitos de gestión y ayudar a que las organizaciones alcancen los objetivos del Sistema integral de Gestión.

El propósito principal de esta norma OHSAS es soportar y promover las buenas prácticas de seguridad y salud laboral, en balance con las necesidades socio-económicas de los trabajadores y de la empresa.

#### 13.4.3.3. Política de Seguridad y Salud ocupacional

El compromiso de la SCMS es proteger la salud de sus trabajadores, para eso, desarrollará actividades de mantenimiento de equipos, máquinas, estructuras y su entorno, de manera de asegurar condiciones seguras para el desempeño de sus trabajadores y además el compromiso e involucramiento de toda la organización en la concientización y el desarrollo de una actitud preventiva en el quehacer diario de sus actividades.

Para ello, la SCMS realizará diferentes actividades lideradas por su Gerente General, Gerente de Explotación y encargados de contrato de la SCMS, sus empresas subcontratadas y sus trabajadores tendientes a:

- Identificación de los Peligros y evaluación de los riesgos laborales e implementación de medidas de control para cada área, con la participación de los trabajadores.
- Compromiso de la Sociedad en una accidentabilidad lo más cercana posible al 0%.
- Campañas motivacionales para lograr la disminución de los accidentes.
- Identificación y aplicación de los aspectos legales aplicables en materias de seguridad y salud ocupacional.
- Observación del trabajo, para identificar y corregir conductas inseguras en los trabajadores y efectuar cambios conductuales en ellos, desarrollando de esta manera una actitud preventiva en todos los elementos de la organización.
- Elaboración de Programas de Prevención de Riesgos.

- Participación activa del Comité Paritario.
- Realización periódica de charlas de seguridad a los trabajadores por parte de sus jefes directos.
- Elaboración y aplicación de procedimientos de trabajo para todas las actividades desempeñadas.
- Elaboración y aplicación de procedimientos de trabajos para tareas específicas como ser: manejo de grúas Jenny, trabajos en altura, bloqueo de equipos de trabajo, etc.
- Realización y autorización de trabajos considerados con riesgos inherentes altos (trabajos en altura, mantenciones en espacios confinados) mediante Procedimientos Seguros de Trabajo (PTS).
- Mantención de las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo, mediante inspecciones ocupacionales de seguridad y monitoreo de contaminantes
- Definición de stock, asignación, entrega, uso y almacenamiento de elementos de protección personal, de acuerdo a la identificación de peligros realizados.
- Elaboración, preparación y capacitación ante emergencias y contingencias en materias de seguridad.
- Confección de programas para el control médico y seguimiento epidemiológico de sus trabajadores, según tipo de exposición a la cual existe riesgo de daño a la salud.
- Monitoreo y Evaluación de las condiciones de iluminación, ruido, polvo y otros agentes físicos y químicos, como también evaluaciones ergonómicas de los diferentes puestos de trabajos
- Implementación de canales de comunicación para la recepción y respuesta ante consultas e inquietudes de partes interesadas frente a los peligros laborales presentes en las diferentes actividades de la compañía.
- Capacitación de los trabajadores acerca de la identificación de los peligros de sus áreas y/o puestos de trabajo, de cómo prevenirlos y de la importancia del involucramiento de cada uno de los miembros de la organización en obtener condiciones de trabajo seguras.
- Capacitación de las Jefatura de áreas y supervisores en el liderazgo que deben desempeñar frente a sus trabajadores, en materias de seguridad.
- Boletines de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional para comunicar temas, artículos, noticias relevantes para los trabajadores en estas materias.

#### 13.4.3.4. Manual de Seguridad y salud Laboral

De acuerdo a lo establecido en la norma OHSAS 18001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se implementará un Manual de Seguridad y Salud Laboral, con el fin de establecer lineamientos generales de la gestión realizada para la protección de la seguridad y salud de todos los involucrados en la ejecución de servicios básicos y obligatorios, incluyendo también en él, los requisitos legales obligatorios y requisitos establecidos por BALL. Este manual contendrá el alcance de su aplicación, para establecer quienes estarán sujetos a su implementación, con un enfoque en los procesos realizados.

En este documento se tratarán requisitos como:

- a) Determinación de líderes y responsables de la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos ocupacionales de los procesos realizados.
- c) Establecimiento de controles según su jerarquía de implementación.
- d) Aplicación de controles operacionales para la gestión de riesgos, y el cumplimiento de requisitos y objetivos.
- e) Competencias requeridas por los trabajadores, para la ejecución de las tareas.
- f) Implementación de sistemas de comunicación, participación y consulta de las partes interesadas.
- g) Registros y documentación necesaria para la gestión.
- h) Preparación y respuesta a emergencias.
- i) Metodología de investigación de incidentes, no conformidades e implementación de acciones preventivas y correctivas.
- j) Metodología de verificación de cumplimiento de las acciones tomadas a través de auditorías y revisión por la dirección.

Este manual será mantenido, revisado y actualizado cada vez que se incorporen nuevas actividades o se generen cambios en la gestión.

## 14. DETERMINACIÓN DE PAGOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS DE CONSUMO DE EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

### 14.1 Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria deberá pagar mensualmente al Establecimiento de Salud, por concepto de servicios de consumo en Establecimiento de Salud, los montos que correspondan según lo establecido en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, los que se indican a continuación:

Desde la fecha de entrega de los terrenos del Establecimiento de Salud, indicada en el artículo 1.9.1 de las Bases de Licitación hasta el día anterior a la fecha de la Resolución que otorga la Autorización de Pagos de Subsidios señalada en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación, del Establecimiento de Salud, los costos asociados a los servicios de consumo serán pagados directamente a las empresas proveedoras por la Sociedad Concesionaria. Por “servicios de consumo” se entenderá el consumo de:

- ⇒ Electricidad
- ⇒ Agua potable

- ⇒ Alcantarillado
- ⇒ Telefonía
- ⇒ Internet
- ⇒ Gas licuado o natural
- ⇒ Y cualquier otro combustible empleado para las faenas de construcción y para la operación de los servicios.

B. Salvo que en el Anexo Complementario se establezca otra alternativa, una vez que el DGOP dicte la Resolución que otorga la Autorización de Pagos de Subsidios señalada en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación, del Establecimiento de Salud, serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos los costos de servicios de consumo asociados a la prestación de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, si los hubiere, en las áreas de su administración y control, y los consumos efectuados en las dependencias destinadas a su disposición y uso, las que se establecen en el Anexo Complementario. Por “servicios de consumo” se entenderá el consumo de:

- ⇒ Electricidad
- ⇒ Agua potable
- ⇒ Alcantarillado
- ⇒ Telefonía
- ⇒ Internet
- ⇒ Gas licuado o natural
- ⇒ Agua para el sistema de riego de áreas verdes
- ⇒ Y cualquier otro combustible empleado para calefacción, refrigeración u otro fin y cualquier otro combustible empleado para la operación de los servicios.

Para estos efectos, a excepción de la telefonía e internet, la Sociedad Concesionaria deberá proveer e instalar remarcadores, debidamente certificados por un organismo técnico competente, que permitan identificar claramente dichos consumos.

Los costos de consumo telefónico y de internet en las áreas donde se encuentre prestando algún servicio la Sociedad Concesionaria, y que sea de su administración y control, y los consumos efectuados en las dependencias destinadas a su disposición y uso, serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Para tal efecto, deberá contratar un servicio de telefonía e internet independiente, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

Los pagos de los servicios de consumo se realizarán conforme al siguiente procedimiento:

- a) La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.
- b) La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente deberá entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos.
- c) La Sociedad Concesionaria pagará al Establecimiento de Salud, en la forma que indique el

Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, de acuerdo a lo señalado anteriormente, y determinados según el procedimiento establecido en este Reglamento de Servicio de la Obra, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

El incumplimiento en el plazo señalado para el pago de los montos correspondientes a los servicios de consumo, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria podrá contratar, en forma directa con las empresas que correspondan, uno o varios de los servicios señalados en el presente artículo para las áreas destinadas a uso exclusivo de la Sociedad Concesionaria y/o de la Inspección Fiscal, en cuyo caso, todos los costos derivados de la contratación, implementación, cumplimiento de las normativas chilenas y consumos, serán de su entero cargo, costo y responsabilidad.

La Sociedad Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal, las obras, plazos y condiciones de los contratos que suscriba, en forma previa a su materialización.

Con todo, la suscripción de un contrato por parte de la Sociedad Concesionaria con otras empresas de servicios, en ningún caso podrá afectar la disponibilidad, continuidad y funcionamiento de las instalaciones sanitarias, eléctricas, corrientes débiles, seguridad y de cualquier suministro de energía o combustible, en el resto de las instalaciones del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria, para la determinación de los pagos por concepto de servicios de consumo del Establecimiento de Salud, considerará las siguientes condiciones:

- a. Para todos los servicios de consumo, la Dirección del Establecimiento de Salud pagará mensualmente el valor facturado total del documento de cobro a la entidad proveedora del servicio.
- b. Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria le pagará a la Dirección del Establecimiento de Salud, el monto que le corresponde asumir por concepto de consumo en las áreas estipuladas en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, que correspondan.
- c. El Inspector Fiscal podrá solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio, con el fin de disminuir los costos financieros del Servicio de Salud.
- d. Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria deberá considerar el uso de una planilla EXCEL para determinar el monto a pagar, la cual deberá tener un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores, el cual deberá ser

- aprobado por el Inspector Fiscal.
- e. Para la toma de lectura de los remarcadores de los servicios de consumo que correspondan, deberá asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria. Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Sociedad Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales. Además, dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma de lectura del consumo del mes en cuestión por la propia empresa proveedora del servicio.
  - f. Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria pagará el 50% del cargo fijo establecido en los documentos de cobro correspondientes.
  - g. Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria deberá pagar el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.
  - h. Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria pagará el consumo en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo, según lo establecido en el artículo 1.9.3 y 1.10.10 de las Bases de Licitación.

Las dependencias de la Sociedad Concesionaria serán;

- Oficinas y dependencias de la Sociedad Concesionaria.
- Dependencias de la IF y de la AIF
- Áreas de R.T.P.C de la SCMS en el proyecto
- Central de Alimentación y casino. (y UDD, asociadas a la prestación del servicio)
- Central de Ropería.
- Central de Aseo. (y cuartos de aseo en cada Servicio)
- Central de Residuos Hospitalarios. (y acopios temporales en cada Servicio)
- Central de Guardias y Seguridad.
- Central de Traslado y estares de su personal.
- Central de Mantenimiento de Infraestructura y mobiliario no clínico.
- Central de Mantenimiento de Equipamiento médico y mobiliario clínico.
- Cafeterías.
- Estacionamientos de Funcionarios y Visitas.
- Áreas verdes en general.
- Iluminación Exterior.
- Áreas de servicios higiénicos y vestidores del personal de la Sociedad Concesionaria.
- Áreas de Servicios Complementarios.

## 14.2 Determinación de Pagos por Consumo de Energía Eléctrica

### 14.2.1 Aspectos generales

La Sociedad Concesionaria pagará a la Dirección del Hospital Félix Bulnes, el monto resultante de la aplicación del procedimiento definido en las Bases de Licitación y en el presente documento.

La Sociedad realizará pagos de “abonos” o “pagos provisorios”, de acuerdo a solicitudes realizadas por el Inspector Fiscal, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio, con el fin de disminuir los costos financieros del Establecimiento de Salud.

Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria considerará el uso de una planilla EXCEL para determinar el monto a pagar, la cual tendrá un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores y la aprobación del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria deberá pagar mensualmente al Establecimiento de Salud, por concepto de servicios de consumo en el o los Establecimientos de Salud, los montos que correspondan según lo establecido en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, los cuales serán pagados en los plazos indicados en el mismo artículo.

### 14.2.2 Responsabilidades

#### 14.2.2.1 Del Concesionario

Las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria, se indican a continuación:

- a. Pagar el monto de los servicios de consumo de acuerdo a la metodología de cálculo establecido en las bases de licitación.
- b. Pago de “abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago, con el fin de disminuir los costos financieros del Servicio de Salud.
- c. Administrar una planilla que permita determinar el monto a pagar por parte de la Sociedad Concesionaria.
- d. Un representante de la Sociedad Concesionaria asistirá a tomar lectura de los remarcadores de los servicios que correspondan.
- e. Pagar el 50% del costo fijo establecido en los documentos de cobro que correspondan.
- f. Pagar el IVA del monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

#### 14.2.2.2 Del Inspector Fiscal

Las responsabilidades del Inspector Fiscal, se indican a continuación:

- a. Solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en



la determinación del pago que debe asumir el Concesionario para un determinado servicio.

- b. Designará un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Para todos los efectos el procedimiento de pago de la Sociedad Concesionaria al Establecimiento de Salud.

#### 14.2.2.3 Del Establecimiento de Salud

Las responsabilidades del Establecimiento de Salud, se indican a continuación:

- a. La Dirección del Establecimiento de Salud, deberá entregar una copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos.
- b. Designar un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Recepcionar y administrar los pagos asociados a consumos.

#### 14.2.3 Descripción del Procedimiento

##### 14.2.3.1 En terreno (toma de lectura de remarcadores)

El representante del Inspector Fiscal, del Establecimiento de Salud y de la Sociedad Concesionaria deberán constituirse en la fecha preestablecida en los Programas Anuales de Operación del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura para la toma de lectura de los remarcadores disponibles.

##### 14.2.3.2 En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Los profesionales de la Sociedad Concesionaria determinaran a partir de los valores obtenidos de los remarcadores y/o la metodología de distribución de gasto, el valor a pagar la Dirección del Establecimiento de Salud.

##### 14.2.3.3 Participantes

Los participantes de este procedimiento son:

- a. Representante de la Inspección Fiscal.
- b. Representante del Establecimiento de Salud.
- c. Representante de la Sociedad Concesionaria.

##### 14.2.3.4 Planilla (condiciones generales)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el

desarrollo del SIC.

#### 14.2.3.5 Temas Especiales

##### 14.2.3.5.1 Pago en áreas de uso común

Para el caso del consumo de energía eléctrica, en aquellas áreas donde eventualmente exista la convivencia de más de una de las partes interesadas, se utilizará como factor de proporcionalidad los metros cuadrados utilizados por la Sociedad Concesionaria divididos por los metros cuadrados del edificio correspondiente con remarcador, es decir:

$$\text{Consumo por m}^2 = \frac{\text{Valor total de consumo obtenido para dicha área}}{\text{Número total de m}^2 \text{ de esa área}} = (A)$$

$$\text{Consumo de la SCMS} = (A) \times \text{N}^\circ \text{ de m}^2 \text{ utilizados por la Concesionaria en dicha área}$$

#### 14.2.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria

##### 14.2.4.1 Determinación de precio

La determinación del precio del consumo de energía eléctrica considera el valor del KWh a utilizar en la valorización de los consumos mensuales de energía eléctrica de la Sociedad Concesionaria, corresponderá al resultado de dividir el monto total de energía base facturado en el documento de cobro por este concepto (es decir, sin incluir el cargo fijo y las demandas máxima de potencia leída o de hora punta o suministrada), dividido por el consumo total de energía eléctrica (KWh) aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Es decir, para cada mes:

$$\text{Precio KWh (\$)} = \frac{\text{Valor total por concepto de Energía Base}}{\text{Consumo total del establecimiento (en KWh)}}$$

##### 14.2.4.2 Determinación de factores de proporcionalidad

Para el caso del consumo de Energía Eléctrica, en la determinación del monto que le corresponde pagar a la Sociedad Concesionaria, por concepto de potencia (ya sea por concepto de “potencia máxima leída en punta”, “potencia máxima suministrada” o cualquier otro tipo de potencia), se deberá utilizar como factor de uso de potencia por parte de la empresa de suministro energético, la proporción de uso de KWh de la Sociedad Concesionaria en relación al Consumo total de KWh del Establecimiento de Salud, según los remarcadores y el documento de cobro emitido por la Empresa suministradora. El uso de KWh por parte de la Sociedad Concesionaria corresponde a la suma de las lecturas en todos los remarcadores

correspondientes de energía eléctrica (en KWh), que sean de cargo de ella. Este factor se aplicará al monto facturado total de potencia estipulado en el documento de cobro, para determinar el pago que le corresponde a la Sociedad Concesionaria por concepto de “potencia máxima leída en punta” y “potencia máxima suministrada”. Es decir:

$$\text{Factor de Potencia} = \frac{\text{Consumo total KWh de la Sociedad Concesionaria}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en KWh)}}$$

#### 14.2.4.3 Determinación de los valores a pagar

El pago que realizará la Sociedad Concesionaria, se muestra a continuación:

$$\text{Valor de pago} = \text{Factor de Potencia} * \text{Potencia facturada en documento de cobro}$$

#### 14.2.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el desarrollo del SIC.

### 14.3 Determinación de Pagos por Consumo de Agua Potable y Alcantarillado

#### 14.3.1 Aspectos generales

La SCMS pagará a la Dirección del Hospital Félix Bulnes, el monto resultante de la aplicación del procedimiento definido en las bases de licitación y en el presente documento.

La Sociedad realizará pagos de “abonos” o “pagos provisorios”, de acuerdo a solicitudes realizadas por el Inspector Fiscal, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir el Concesionario para un determinado servicio, con el fin de disminuir los costos financieros del Servicio de Salud.

Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria considerará el uso de una planilla EXCEL para determinar el monto a pagar, la cual tendrá un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores y la aprobación del Inspector Fiscal.

#### 14.3.2 Responsabilidades

##### 14.3.2.1 Del Concesionario

Las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria, se indican a continuación:

- a. Pagar el monto de los servicios de consumo de acuerdo a la metodología de cálculo establecido en las bases de licitación.
- b. Pago de “abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago, con el fin de disminuir los costos financieros del Establecimiento de Salud.
- c. Administrar una planilla que permita determinar el monto a pagar por parte de la Sociedad Concesionaria.
- d. Un representante de la Sociedad Concesionaria asistirá a tomar lectura de los remarcadores de los servicios que correspondan.
- e. Pagar el 50% del costo fijo establecido en los documentos de cobro que correspondan.
- f. Pagar el IVA del monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

#### 14.3.2.2 Del Inspector Fiscal

Las responsabilidades del Inspector Fiscal, se indican a continuación:

- a. Solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.
- b. Designará un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Para todos los efectos verificará el procedimiento de pago de la Sociedad Concesionaria al Establecimiento de Salud.

#### 14.3.2.3 Del Establecimiento de Salud

Las responsabilidades Establecimiento de Salud, se indican a continuación:

- a. La Dirección del Establecimiento de Salud, deberá entregar una copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos.
- b. Designar un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Recepcionar y administrar los pagos asociados a consumos.

### 14.3.3 Descripción del Procedimiento

#### 14.3.3.1 En terreno (toma de lectura de remarcadores)

El representante del Inspector Fiscal, del Servicio de Salud y de la Sociedad Concesionaria deberán constituirse en la fecha preestablecida en los Programas Anuales de Operación para la toma de lectura de los remarcadores disponibles.

#### 14.3.3.2 En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Los profesionales de la Sociedad Concesionaria determinarán a partir de los valores obtenidos de los remarcadores y/o la metodología de distribución de gasto, el valor a pagar la Dirección del Establecimiento de salud.

#### 14.3.3.3 Participantes

Los participantes de este procedimiento son:

- a. Representante de la Inspección Fiscal.
- b. Representante del Establecimiento de Salud.
- c. Representante de la Sociedad Concesionaria.

#### 14.3.3.4 Planilla (condiciones generales)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el desarrollo del SIC.

#### 14.3.3.5 Temas Especiales

##### 14.3.3.5.1 Pago en áreas de uso común

Para el caso del consumo de agua potable y alcantarillado, en aquellas áreas donde eventualmente exista la convivencia de más de una de las partes interesadas, se procederá a cobrar teniendo como referencia la cantidad de personas que cohabiten, es decir:

$$\text{Consumo por persona} = \frac{\text{Valor total de consumo obtenido para dicha área}}{\text{Número total de personas de esa área}} = (B)$$

$$\text{Consumo de SCMS} = (B) \times N^{\circ} \text{ de personas que trabaje para SCMS en dicha área}$$

#### 14.3.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria

##### 14.3.4.1 Determinación de precio

Para el caso del consumo de agua potable y alcantarillado, el precio del valor del m<sup>3</sup> de agua a ocupar en la valorización de los consumos mensuales del Concesionario, corresponderá al resultado de dividir el monto total facturado en el documento de cobro, por concepto de agua potable y uso de alcantarillado, restándole el cargo fijo correspondiente, y dividido por el consumo total de m<sup>3</sup> aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Esto es:

$$\text{Precio m}^3 \text{ de agua (\$)} = \frac{\text{Valor total por concepto de Consumo Base} - \text{Cargo Fijo}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m}^3\text{)}}$$

#### 14.3.4.2 Determinación de factores de proporcionalidad

Para el caso del consumo de Agua Potable y Alcantarillado, en la determinación del monto que le corresponde pagar a la Sociedad Concesionaria, por concepto de consumo (ya sea por concepto de “sobre consumo”, o cualquier otro tipo de consumo), se deberá utilizar como factor de uso de consumo por parte de la Empresa suministradora de agua, la proporción de uso de m<sup>3</sup> de la Sociedad Concesionaria en relación al consumo total de m<sup>3</sup> del Establecimiento de Salud, según los remarcadores y el documento de cobro emitido por la Empresa suministradora. El uso de m<sup>3</sup> por parte de la Sociedad Concesionaria corresponde a la suma de las lecturas en todos los remarcadores correspondientes de agua (en m<sup>3</sup>), que sean de cargo de ella.

Este factor se aplicará al monto facturado total de m<sup>3</sup> estipulado en el documento de cobro, para determinar el pago que le corresponde la Sociedad Concesionaria por concepto de “sobre consumo”. Es decir:

$$\text{Factor de Consumo} = \frac{\text{Consumo total m}^3 \text{ de la Sociedad Concesionaria}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m}^3\text{)}}$$

#### 14.3.4.3 Determinación de los valores a pagar

El pago que realizará la Sociedad Concesionaria, se muestra a continuación:

$$\text{Valor a pagar} = \text{Factor de Consumo} * \text{Monto total facturado}$$

#### 14.3.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el desarrollo del SIC.

### 14.4 Determinación de Pagos por Consumo de Gas

#### 14.4.1 Aspectos generales

La SCMS pagará a la Dirección del Hospital Félix Bulnes, el monto resultante de la aplicación del procedimiento definido en las bases de licitación y en el presente documento.

La Sociedad Concesionaria realizará pagos de “abonos” o “pagos provisorios”, de acuerdo a solicitudes realizadas por el Inspector Fiscal, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio, con el fin de disminuir los costos financieros del Servicio de Salud.

Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria considerará el uso de una planilla EXCEL para determinar el monto a pagar, la cual tendrá un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores y la aprobación del Inspector Fiscal.

#### 14.4.2 Responsabilidades

##### 14.4.2.1 Del Concesionario

Las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria, se indican a continuación:

- a. Pagar el monto de los servicios de consumo de acuerdo a la metodología de cálculo establecido en las Bases de Licitación.
- b. Pago de “abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago, con el fin de disminuir los costos financieros del Servicio de Salud.
- c. Administrar una planilla que permita determinar el monto a pagar por parte de la Sociedad Concesionaria.
- d. Un representante de la Sociedad Concesionaria asistirá a tomar lectura de los remarcadores de los servicios que correspondan.
- e. Pagar el 50% del costo fijo establecido en los documentos de cobro que correspondan.
- f. Pagar el IVA del monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

##### 14.4.2.2 Del Inspector Fiscal

Las responsabilidades del Inspector Fiscal, se indican a continuación:

- a. Solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.
- b. Designará un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Para todos los efectos verificará el procedimiento de pago de la Sociedad Concesionaria al Establecimiento de Salud.

##### 14.4.2.3 Del Establecimiento de salud

Las responsabilidades del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Occidente, se indican a continuación:

- a. La Dirección del Establecimiento de Salud, deberá entregar una copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos.
- b. Designar un representante para la toma de lectura en los remarcadores.
- c. Recepcionar y administrar los pagos asociados a consumos.

### 14.4.3 Descripción del Procedimiento

#### 14.4.3.1 En terreno (toma de lectura de remarcadores)

El representante del Inspector Fiscal, del Establecimiento de Salud y de la Sociedad Concesionaria deberán constituirse en la fecha preestablecida en los Programas Anuales de Operación para la toma de lectura de los remarcadores disponibles.

#### 14.4.3.2 En dependencias de la Concesionaria

Los profesionales de la Sociedad Concesionaria determinarán a partir de los valores obtenidos de los remarcadores y/o la metodología de distribución de gasto, el valor a pagar la Dirección del Establecimiento de salud.

#### 14.4.3.3 Participantes

Los participantes de este procedimiento son:

- a. Representante de la Inspección Fiscal.
- b. Representante del Establecimiento de Salud.
- c. Representante de la Sociedad Concesionaria.

#### 14.4.3.4 Planilla (condiciones generales)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el desarrollo del SIC.

#### 14.4.3.5 Temas Especiales

##### 14.4.3.5.1 Pago en áreas de uso común

Para el caso del consumo de gas, en aquellas áreas donde eventualmente exista la convivencia de más de una de las partes interesadas, se utilizará como factor de proporcionalidad los metros cuadrados utilizados por la Sociedad Concesionaria divididos por los metros cuadrados del edificio correspondiente con remarcador, es decir:

$$\text{Consumo por m}^2 = \frac{\text{Valor total de consumo obtenido para dicha área}}{\text{Número total de m}^2 \text{ de esa área}} = (A)$$

*Consumo de la Concesionaria = (A) x Número de m<sup>2</sup> utilizados por la Concesionaria en dicha área*



#### 14.4.4 Valorización de los consumos de la Sociedad Concesionaria

##### 14.4.4.1 Determinación de precio

Para el caso del consumo de gas, el precio del valor del m<sup>3</sup> de gas a ocupar en la valorización de los consumos mensuales del Concesionario, corresponderá al resultado de dividir el monto total facturado en el documento de cobro, por concepto de consumo de gas, restándole el cargo fijo correspondiente, y dividido por el consumo total de m<sup>3</sup> aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Esto es:

$$\text{Precio de m}^3 \text{ de gas (\$)} = \frac{\text{Valor total facturado} - \text{Cargo Fijo}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m}^3\text{)}}$$

##### 14.4.4.2 Determinación de factores de proporcionalidad

Para el caso del consumo de gas, en la determinación del monto que le corresponde pagar a la Sociedad Concesionaria, por concepto de potencia (ya sea por concepto de “sobre consumo”, o cualquier otro tipo de consumo), se deberá utilizar como factor de uso de potencia por parte de la Empresa suministradora de gas, la proporción de uso de m<sup>3</sup> de la Sociedad Concesionaria en relación al consumo total de m<sup>3</sup> del Establecimiento de Salud, según los remarcadores o cálculo de distribución a través del factor de consumo y el documento de cobro emitido por la empresa suministradora. El uso de m<sup>3</sup> por parte de la Sociedad Concesionaria corresponde a la suma de las lecturas en todos los remarcadores correspondientes de gas (en m<sup>3</sup>), que sean de cargo de ella.

Este factor se aplicará al monto facturado total de m<sup>3</sup> estipulado en el documento de cobro, para determinar el pago que le corresponde a la Sociedad Concesionaria por concepto de “sobre consumo”. Es decir:

$$\text{Factor de Consumo} = \frac{\text{Consumo total m}^3 \text{ de la Sociedad Concesionaria}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m}^3\text{)}}$$

##### 14.4.4.3 Determinación de los valores a pagar

El pago que realizará la Sociedad Concesionaria, se muestra a continuación:

$$\text{Valor a pagar} = \text{Factor de Consumo} * \text{Monto total facturado}$$

#### 14.4.5 Formato de Planilla (diseñada para determinar el monto a pagar por el Concesionario)

Se desarrollará una vez se defina la empresa de mantención prestadora del servicio y el desarrollo del SIC.

#### 14.5 Determinación de Pagos por Consumo de Telefonía

Uso, consumo y costo telefónico de la Sociedad Concesionaria en las áreas en donde se encuentra prestando algún servicio y que sea de su administración y control, será de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Para tal efecto, contará con un servicio de telefonía independiente y exclusivo de su operación.

#### 14.6 Determinación de Pagos por Consumo de Internet

Uso, consumo y costo de internet de la Sociedad Concesionaria en las áreas en donde se encuentra prestando algún servicio y que sea de su administración y control, será de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Para tal efecto, contará con un servicio de internet independiente y exclusivo de su operación.