

PARTE 1

1.1. REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

1.1.1. ANTECEDENTES GENERALES

La presente Concesión, ha sido otorgada a la Sociedad Concesionaria B.A.S. S.A. por Decreto Supremo MOP No. 618 de 28 de marzo de 2002, publicado en el Diario Oficial de la República de Chile, con fecha 15 de Junio del mismo año.

Conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria BAS S.A., por acuerdo de sus accionistas, encomendó, la operación, la conservación y la prestación de los servicios al operador SIGES Chile S.A., que es una sociedad relacionada a SODEXHO ALLIANCE, constituida con este objeto, de la forma que establece el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

En consecuencia, será de cargo de Siges Chile S.A., o cualquier otro Operador que la Sociedad Concesionaria defina, durante el período de concesión, la explotación y conservación de cada uno de los establecimientos penitenciarios componente del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 1, en conformidad a las Bases de Licitación.

En esta calidad, la totalidad de la estructura operacional y funcional necesaria para la ejecución de los servicios básicos y penitenciarios comprometidos en la etapa de explotación de la concesión estará vinculada a Siges Chile S.A.

1.1.1.1. DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento de Servicio de la Obra se aplica a los Establecimientos Penitenciarios que forman parte del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 1, en particular:

- a) Establecimiento de alta seguridad de Alto Hospicio, ubicado en el sector Huantajaya de la comuna de Iquique, Primera Región. Este establecimiento, está diseñado y construido para una población penal de 1679 internos compuesta por adultos varones imputados y condenados y menores varones imputados.
- b) Establecimiento de mediana seguridad de La Serena, ubicado en el sector Huachalalume de la comuna de La Serena, Cuarta Región. Este establecimiento, está diseñado y construido para una población penal de 1656 internos compuesta por adultos varones imputados y condenados, adultos Mujeres condenadas y menores varones imputados.
- c) Establecimiento de alta seguridad de Rancagua, ubicado en el sector La Gonzalina de la comuna de Rancagua, sexta Región. Este establecimiento, está diseñado y construido para una población penal de 1689 internos compuesta por adultos varones imputados y condenados y adultos mujeres condenadas.

El Reglamento de Servicio de la Obra es el Manual de Operaciones que regula todas las actividades de cada uno de los Establecimiento Penitenciario. Establece la forma en que deberán ser ejecutados los servicios básicos y penitenciarios comprometidos y regula el modo en que se medirá el desempeño operacional del Operador durante la vigencia de la concesión.

1.1.1.2 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el 1.10.10, de las Bases de Licitación y contiene los documentos: N° 7: Memoria Operativa; N° 8: Programa de Servicios Básicos, que forman parte de la Oferta Técnica del Operador.

1.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Los servicios a ser prestados por el Operador, son aquellos servicios que se detallan en las secciones 1.10.2.2, "Ejecución del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura", 1.10.2.3, "Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar", 1.10.2.4, "Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad", 1.10.2.5, "Servicio Penitenciario 1: Alimentación" ; 1.10.2.5.1, "Mecanismo de Respaldo del Servicio de Alimentación"; 1.10.2.6, "Servicio Penitenciario 2: Lavandería"; 1.10.2.7, "Servicio Penitenciario 3: Aseo y Control de Plagas"; 1.10.2.8, "Servicio Penitenciario 4: Salud"; 1.10.2.9, "Servicio Penitenciario 5: Reinserción Social"; 1.10.2.10, "Servicio Penitenciario 6: Economato"; además de aquellos servicios complementarios que se detallan en el alcance de los servicios.

Estos servicios, deberán ser prestados del modo establecido en las Bases de Licitación y sus circulares aclaratorias; "Memoria Operativa" (documento N° 7 de la Oferta Técnica); "Programa de Prestación de Servicios Básicos" (documento N° 8 de la Oferta Técnica); "Planificación y Organización del Personal" (documento N° 10 de la Oferta Técnica); "Programa de Servicios Complementarios" (conforme a la sección 1.10.2.11 de las Bases de Licitación; El Contrato de Concesión de Obra Pública; La Oferta Técnica y la Oferta Económica, presentada por el Operador; Anexo "A": Lista del Personal Clave y Especialistas del Operador; Anexo "B": Inventario de los bienes y equipos suministrados por el Operador; Anexo "C": Calificación Ambiental Favorable para los tres Establecimientos Penitenciarios; Normas Comunes de Administración de Establecimientos Penitenciarios; Ley Orgánica de Gendarmería de Chile y, Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

El Operador, asumirá las responsabilidades y riesgos y dará cumplimiento a todos y cada uno de los requerimientos, condiciones y obligaciones de dar, hacer y no hacer, que el Contrato de Concesión de Obra Pública le impone al Concesionario.

1.1.3. VIGENCIA DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El Reglamento de Servicio de la Obra, tendrá idéntica vigencia al de la Concesión.

1.1.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Se podrá introducir modificaciones al presente Reglamento de Servicios, para adaptarlo a realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con las formas de operar, evolución o modificación. Dichos cambios deberán consignarse e incluirse en este documento.

El Operador, o la Inspección Fiscal, podrán proponer modificaciones del presente Reglamento sólo a través de circulares aclaratorias a contar de la Puesta en Servicio Definitiva de las obras.

En lo sucesivo, estas circulares aclaratorias podrán ser validadas en el mes de Septiembre de cada año, y su entrada en vigencia, si se aprueban, se producirá en el mes de Enero siguiente.

Si la solicitud de cambio es rechazada, el Inspector Fiscal tendrá un plazo de 30 días para efectuar las reuniones que sean necesarias para conciliar a las partes. Si aún así no se produjese acuerdo, dicha Inspección recurrirá a los procedimientos contemplados en el Contrato de Concesión.

1.1.4.1 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Cualquier parte que propusiere una modificación al presente reglamento, presentará el texto propuesto para ella a la Inspección Fiscal y deberá contener a lo menos la siguiente información:

- Justificación técnica, operacional y económica de la modificación propuesta
- Referencia a los aspectos contractuales que afecta
- Cualquier otra condición que a juicio del solicitante la hiciere conveniente

Una vez recibida, la Inspección Fiscal tendrá un plazo de 30 días corridos para pronunciarse respecto de la viabilidad del cambio propuesto y realizar las observaciones que corresponda.

En un plazo de 10 días, el proponente podrá insistir en las modificaciones con la incorporación de las observaciones emitidas por la Inspección Fiscal.

La Inspección Fiscal notificará a la otra parte, quien tendrá un plazo de 30 días para aceptar o rechazar las modificaciones propuestas. Si esta última no se pronunciare respecto de aquellas en un lapso de 30 días, se entenderá que se conviene en efectuar dichas modificaciones.

Si el cambio es aceptado, en un plazo de 30 días el Inspector Fiscal emitirá una comunicación a los representantes de las partes con copia los respectivos Alcaldes y Gerentes de Explotación para su incorporación, registro y entrada en vigencia.

1.1.5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Además del presente Reglamento de Servicio de la Obra, y según lo establecido en las bases de licitación, el operador contará con planes e instrumentos adicionales que orientarán y regularán las actividades relacionadas con los servicios de la explotación, en materias específicas como Gestión Ambiental, Prevención de Riesgos, Plan de Control de Accidentes o Contingencias, Sistema de respaldo del servicio de alimentación, un sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios complementarios, y un Libro de Explotación de la Obra. Los contenidos de estos documentos y sus disposiciones, se entenderán incorporados al presente reglamento.

1.1.5.1. PLAN DE AUTOGESTIÓN AMBIENTAL (PAA)

Este plan detalla el conjunto de medidas que el operador aplicará para dar cumplimiento a lo señalado en el punto 2.9.2 de las bases de licitación y en las correspondientes Resoluciones de Calificación Ambiental durante la etapa de explotación.

Las medidas definidas en el señalado PAA serán de aplicación, según corresponda, a todas las actividades del operador que puedan producir impactos negativos en algún componente ambiental.

El operador cuenta con un Plan de Manejo Ambiental para la etapa de explotación y su aplicación será de la responsabilidad directa del Gerente de Explotación y los jefes de los distintos servicios.

1.1.5.2. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Este plan detalla el conjunto de medidas que el operador aplicará para dar cumplimiento a lo establecido en el punto 2.9.5 de las bases de licitación, para prevenir el riesgo de ocurrencia de algún impacto no deseado a los trabajadores, usuarios, a la comunidad, al medio ambiente y a la obra, observando los posibles riesgos naturales, tecnológicos y laborales que se pudieran producir.

El Plan de Prevención de Riesgos que el operador implementará durante la etapa de explotación estará bajo la responsabilidad directa del Gerente de Explotación y los jefes de los distintos servicios, e incluye el entrenamiento del personal, la definición de roles y responsabilidades, y un plan de emergencia desde el punto de vista ambiental; para tales efectos, el Operador contará con un profesional experto en prevención de riesgos.

1.1.5.3. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

Este plan detalla la forma en que el operador intervendrá ante la ocurrencia de eventos accidentales de relevancia para el medio ambiente y que alteren el desarrollo normal de la actividad del establecimiento penitenciario durante la etapa de explotación, según lo establecido en los puntos 2.9.6 y 2.9.6.2 de las bases de licitación.

Los procedimientos establecidos por el operador asignan responsabilidades específicas al Gerente de Explotación y a los jefes de los distintos servicios, e incluye el entrenamiento del personal, la definición de roles y responsabilidades.

1.1.5.4. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Este documento, Sistema de Reclamos, describirá el procedimiento que el Operador ha dispuesto para canalizar y resolver cualquier sugerencia o reclamo presentado por algún usuario de los Servicios Complementarios, según lo establece el punto 1.10.8 de las bases de licitación.

Será responsabilidad del Gerente de Explotación arbitrar todas las medidas que corresponda para dar una respuesta y solución adecuada a los temas planteados.

1.1.5.5. LIBRO DE EXPLOTACIÓN DE LA OBRA

Como lo establece el punto 1.10.9 de las bases de licitación, en la oficina del Inspector Fiscal del Establecimiento Penitenciario existirá un libro denominado “Libro de Explotación” al que tendrán acceso el Inspector Fiscal y el Gerente de Explotación del Operador, quienes le darán el uso establecido en el punto 1.10.9 de las bases de licitación.

1.1.5.6. MECANISMO DE RESPALDO AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

El Operador ha diseñado un mecanismo de respaldo, según lo establecido en el punto 1.10.5.1 de las bases de licitación, que constituye una alternativa de emergencia para el servicio de alimentación.

La ejecución de los procedimientos establecidos en este mecanismo de respaldo estará bajo la responsabilidad directa del Gerente de Explotación, o en su reemplazo el Jefe de Servicios Generales, quienes se coordinarán y mantendrán informada a la administración penitenciaria de la evolución de la contingencia.

1.1.6. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Operador ha definido que durante la etapa de explotación desarrollará una variada gama de servicios complementarios orientados a satisfacer necesidades propias de los internos y sus visitas, el personal de Gendarmería de Chile, empresas que colaboran o prestan servicios en relación con la explotación de la Concesión y la comunidad en general.

Entre los servicios complementarios que el Operador prestará se encuentran:

- Estacionamiento de visitas
- Custodia de objetos
- Venta de artículos de almacén u otros
- Servicios de bodega de materiales y productos terminados
- Lavado de vehículos
- **Servicio de Lavandería**

A este listado de servicios se podrá agregar otros que el operador evalúe de su conveniencia en el futuro.

Para la obtención de la aprobación de los servicios complementarios que el operador desarrollará, se actuará en conformidad a lo establecido en el punto 1.10.3 de las BALI.

Estos proyectos contendrán una descripción detallada del servicio, los recursos y las tarifas involucradas, según corresponda.

1.1.7. INFORMACIÓN Y FORMULARIOS

Para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información, con la Inspección Fiscal, y el Operador, Gendarmería de Chile, proporcionará una interconexión lógica a su red de datos. El acceso en red a los servidores de Gendarmería tendrá las restricciones de seguridad que se acuerden en conjunto y estará limitado a las estaciones de trabajo que se autorice al operador. Del mismo modo, Gendarmería de Chile tendrá acceso a la información del operador.

El protocolo de interconexión lógica a la red incorporará el formato de las salidas de información que se requiera y el diseño de todos los formularios necesarios para la comunicación entre las partes.

parte 1

1.2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACION

1.2.1. OBJETIVOS DE LA OPERACIÓN

El presente reglamento describe de manera detallada el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la etapa de explotación, la forma en que el Operador los llevará a cabo y la medición de su cumplimiento por parte de la Inspección Fiscal, constituyéndose en una herramienta fundamental para la evaluación de la eficiencia operacional. Su correcta implementación, se deberá traducir en el logro de los principales objetivos operacionales, que son: dar satisfacción al cliente y usuarios de los servicios, constituirse en un factor que impulse el desarrollo y agregue valor a la actividad penitenciaria, conformar equipos de trabajo motivados y adecuados a las necesidades de los servicios comprometidos.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Operador centrará sus esfuerzos en asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.

Estableciendo como base el adecuado cumplimiento del objetivo del contrato, el Operador ha definido una estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con Gendarmería de Chile, buscando constituirse en un colaborador que contribuya a agregar valor a su función profesional, al mejoramiento de la calidad de vida diaria de sus funcionarios y al cumplimiento de su misión de “atender, vigilar y asistir a las personas que por resolución de las autoridades competentes, fueron detenidas, privadas de libertad o con libertad restringida, contribuyendo a su reinserción social”.

El Operador adhiere y se compromete a colaborar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Gendarmería de Chile, especialmente en lo que dice relación con la seguridad del Establecimientos Penitenciario, la atención y trato digno a los internos; el fomento de conductas, habilidades y capacidades que incrementen sus posibilidades de reinserción social; asumiendo y adoptando el compromiso de orientar la gestión hacia los resultados más que a los procedimientos.

Para alcanzar estos objetivos esenciales, los equipos operacionales y funcionales del operador desarrollarán su trabajo bajo la orientación de algunos ejes fundamentales de trabajo:

- Impulsar el desarrollo de una visión común de las obligaciones contractuales
- Concordar los criterios de medición de los indicadores de gestión con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria
- Promover un fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de Gendarmería de Chile y del Operador

- Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las normales expectativas de la Administración Penitenciaria

Para el logro de estos objetivos, la Gerencia de Explotación contará con el soporte técnico de las Gerencias funcionales, las que están conformadas por un equipo de ejecutivos, cuya principal misión será el desarrollo de las políticas, planes y programas necesarios y la coordinación que corresponda para su correcta implementación.

Entre los objetivos prioritarios de las estructuras de apoyo, estará la implementación de una política permanente de transferencia y de las mejores prácticas operacionales entre los Establecimientos Penitenciarios.

El equipo de ejecutivos tendrá la autonomía y poder de resolución suficiente para atender y resolver los eventuales problemas operacionales entre el Operador, la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria. Uno de sus objetivos, será reducir al máximo posible la utilización de la instancia de conciliación previstas en el contrato, a través de la proposición de soluciones equilibradas tanto para la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria como para el Operador.

1.2.2.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para asegurar un adecuado nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios, el Operador implementará estrategias de marketing operacional que le permitirán medir el nivel de satisfacción y expectativas de los usuarios, identificando las áreas de potencial mejoramiento, que serán tomadas en consideración en la elaboración de los planes y programas de trabajo que se definirán.

1.2.2.3 EQUILIBRIOS ECONÓMICOS

Conjuntamente con el objetivo central de cumplir correcta y oportunamente con la obligación de prestar los servicios comprometidos, el Operador ha diseñado un conjunto de políticas, planes, programas y procedimientos para el control de la gestión operacional, cuyo objetivo central se orienta a asegurar la conformidad económica entre las partes.

PARTE 1

1.3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN

1.3.1. ASPECTOS GENERALES

La complejidad de las innumerables interacciones que se producirán en la ejecución de los servicios básicos y penitenciarios, sumado a la diversidad de planes y programas de trabajo que el Operador debe desarrollar para dar cumplimiento al Contrato de Concesión durante la etapa de explotación, hacen necesario definir un conjunto de políticas operacionales, cuyo objetivo prioritario es proporcionar a la Inspección Fiscal, a la Administración Penitenciaria y al Operador de los servicios del Establecimiento Penitenciario, las reglas y el ámbito de acción de los procesos relacionados con la operación.

1.3.1.1. ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE GENDARMERÍA DE CHILE

Como se señala más adelante, en la política general, todas las actividades del Operador serán realizadas con estricto cumplimiento a las normas de Seguridad del Establecimiento Penitenciario. El Operador reconoce expresamente que no podrá, con ocasión de la Administración del Contrato de Concesión o con el pretexto de cumplir las obligaciones y derechos establecidos en él, interferir en la administración del Establecimiento Penitenciario, quedando las facultades del Operador limitadas a administrar y ejecutar las acciones destinadas a la mantención de la infraestructura del recinto penitenciario y su equipamiento, y las referidas a los servicios comprometidos en la concesión.

Para los efectos de la administración y ejecución del Contrato de Concesión, el Operador tiene todas las facultades, derechos y obligaciones que le otorga e impone el Contrato de Concesión. De esta forma, el Operador se reserva el derecho de requerir, insistir y reclamar -en la forma señalada en el contrato de concesión- todos aquellos derechos o el incumplimiento de obligaciones que le impidan la ejecución de los servicios comprometidos.

1.3.1.2. POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN

Todas las actividades del Operador, serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria, con estricto cumplimiento de las normas de Seguridad del Establecimiento Penitenciario, con el objetivo último de satisfacer las expectativas del cliente a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que entregará, según los objetivos que se describen a continuación:

Compras y Logística. Optimizar la calidad percibida versus costo, a través de la identificación de las necesidades de los usuarios, desarrollo de productos, selección, evaluación y negociación con proveedores y el uso de herramientas de logística.

Proceso Productivo. Desarrollar un riguroso control de cada una de las etapas del proceso para garantizar un producto final acorde a esta política general.

Recursos Humanos. Proporcionar la asistencia y apoyo que permita contar y mantener a las personas competentes y capacitadas para la entrega de un servicio de calidad.

Comercial. Generar un acercamiento a los usuarios del servicio para interpretar cabalmente sus expectativas, traduciéndose en una oferta de servicios con óptima relación precio – calidad.

Prevención de Riesgos y Enfermedades Ocupacionales. Mantener la salud de los trabajadores, de los Internos y del personal de Gendarmería de Chile para conservar los recursos propios y los del cliente.

Medio Ambiente. Proteger y preservar los recursos naturales y cumplir con las regulaciones ambientales vigentes.

1.3.2. OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS

1.3.2.1. COMPRAS Y LOGÍSTICA

Tal como se señala en la política general, el objetivo del área de compras y logística es optimizar la calidad percibida versus costo, a través de la identificación de las necesidades de los usuarios, desarrollo de productos, selección, evaluación y negociación con proveedores y el uso de otras herramientas de logística.

Para el cumplimiento de este objetivo central, el Operador utilizará criterios técnicos y comerciales para la elección de los proveedores, e informará oportunamente a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria, el listado de los productos y servicios que cada uno prestará, manteniendo un empadronamiento actualizado de aquellas personas que deban ingresar a las instalaciones del establecimiento.

1.3.2.2. PROCESO PRODUCTIVO

Para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso productivo, el Operador ha desarrollado mecanismos internos de control y aseguramiento de calidad para cada uno de los servicios comprometidos, garantizando así un producto final acorde con la política general definida.

Para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, el Operador ha desarrollado procesos, manuales y herramientas especiales con recursos propios que son producto de su experiencia y pericia. En consecuencia, se reserva el derecho de mantener reserva sobre ellos, limitando la entrega de información a aquella necesaria para cada Establecimiento Penitenciario.

1.3.2.3. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

El Operador hará entrega de toda la información a que esté obligado según el Contrato de Concesión a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria.

Esto se hará en la forma y oportunidades descritas en el artículo 1.8.6.2 de las Bases de Licitación.

Para las necesidades de acceso a la información que la Administración Penitenciaria y el Operador requieran para dar mayor fluidez a sus respectivos quehaceres institucionales u operacionales, Gendarmería de Chile y el Operador darán acceso recíproco a sus redes de datos, para lo cual se realizarán las conexiones e interfaces que sean definidas de común acuerdo.

Previo a la materialización de la conexión, las partes deberán acordar los protocolos de comunicación, definir los servicios que estarán disponibles, perfiles de usuarios y sus niveles de acceso, políticas de seguridad de la información y administración de redes, y otros aspectos técnicos y formales que garantizarán los niveles de acceso requeridos y la confidencialidad de la información de cada una de las partes.

Cualquier otra información requerida, deberá ser solicitada a la Gerencia de Explotación, acordando mutuamente los plazos y la forma en que se entregará. El Operador podrá establecer limitaciones considerando razones de tiempo, recursos, confidencialidad u otras.

1.3.2.4. INDICADORES DE GESTIÓN

El contrato establece los resultados e indicadores de gestión que serán exigibles para cada uno de los servicios contratados, constituyéndose el cumplimiento de estos en uno de los objetivos centrales del Operador, de lo cual se dará cuenta a la Inspección Fiscal, mediante el informe estadístico semestral establecido en el 2.8.3 de las Bases de Licitación.

No obstante lo anterior, durante la ejecución del Contrato de Concesión, el Operador implementará, además, otros indicadores de gestión de calidad que medirán el desempeño operacional y que serán la herramienta fundamental para impulsar las estrategias de mejoramiento continuo. Los resultados de estos indicadores, serán de carácter interno y no serán exigibles por parte de la Inspección Fiscal

1.3.2.5. RECURSOS HUMANOS.

Como se define en la política general, el objetivo fundamental del área de Recursos Humanos será proporcionar al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario la asistencia y apoyo que le permitan contar y mantener personal competente y capacitado para la entrega de un servicio de calidad.

Para lo anterior, se definen las reglas y el ámbito de acción de los procesos relacionados con los recursos humanos de la operación.

Independientemente de sus procesos Internos de Recursos Humanos, el Operador dará cumplimiento a lo establecido en el punto 1.13.4.3. de las BALI, entregando oportunamente a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria, toda la información requerida para obtener la aprobación de ingreso de sus trabajadores a los respectivos Establecimientos Penitenciarios.

1.3.3. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Todo lo relativo a Recursos Humanos está regulado en el punto 1.4 de este Reglamento.

1.3.4. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Como se establece en la política general, el Operador se preocupará de proteger y preservar los recursos naturales y cumplir con las regulaciones ambientales vigentes. El Plan de Autogestión Ambiental aprobado, será una herramienta utilizada y su difusión se hará a todos los niveles de la organización.

Corresponderá sólo a la Gerencia General del Operador suscribir compromisos que excedan esta obligación.

1.3.5. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Como se establece en la política general, el objetivo en materia de prevención de riesgos es mantener la salud de los trabajadores, de los Internos y del personal de Gendarmería de Chile, para conservar los recursos propios y los del cliente.

Para el cumplimiento de este objetivo, el Operador desarrollará el programa según lo exigido en el punto 2.9.5 las bases de licitación.

1.3.6. POLÍTICA DE COMERCIAL

El Operador buscará de manera permanente, dentro del marco del contrato, generar un acercamiento que le permita identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para traducirlas en una oferta de servicios con óptima relación precio – calidad.

1.3.6.1 SERVICIOS A TERCEROS

Todos los servicios a terceros que preste el Operador al interior del Establecimiento Penitenciario cuya prestación no esté prevista en el contrato de concesión, tales como economato, venta de productos, deberán ser pagados en dinero efectivo y al contado, mientras el operador no defina una forma diferente de pago para ellos.

1.3.6.2 SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS

El objetivo del Operador es prestar los servicios principales directamente. Si existieran servicios que por condiciones de mercado, experiencia, recursos técnicos disponibles u otras razones hicieran aconsejable la contratación de terceros para su ejecución, como el subprograma de educación del Servicio de Reinserción Social u otros, el operador podrá subcontratarlos.

El Operador entregará a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Fiscal toda información razonable a juicio de la Inspección Fiscal respecto de la capacidad y experiencia de cada subcontratista y de los servicios que prestará.

En cualquier caso, estas decisiones podrán ser revisadas y modificadas por el Operador mientras dure el contrato de concesión.

PARTE 1

1.4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL OPERADOR

1.4.1. ANTECEDENTES GENERALES

En el marco de la explotación del Establecimiento Penitenciario, el Operador deberá disponer de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a cada una de las obligaciones que impone el Contrato de Concesión de acuerdo a lo establecido por el presente Reglamento. Para ello contará con el apoyo de una Coordinación de Recursos Humanos a nivel central, que tendrá como principal responsabilidad proporcionar al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario la asistencia y apoyo que le permitirá contar y mantener personal competente y capacitado para la entrega de un servicio de calidad.

Para lo anterior, el presente Título del Reglamento de Servicio de la Obra define políticas, normas, procedimientos y el ámbito de acción de los procesos relacionados con los recursos humanos de la operación.

En forma adicional, provee las pautas mínimas de administración de recursos humanos a cumplir por las empresas subcontratas para la explotación del Establecimiento Penal o instaladas en él con un Taller Industrial.

1.4.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El presente Capítulo se tendrá como el manual operativo de organización de los Recursos Humanos para la correcta ejecución de los servicios básicos y penitenciarios comprometidos.

Del mismo modo dará a conocer los procedimientos de operación de recursos humanos del Operador a Gendarmería de Chile y el Inspector Fiscal, de modo de facilitar su gestión.

Asimismo, expondrá las pautas mínimas de organización de los recursos humanos que el Operador exigirá a las empresas subcontratistas para la explotación y para aquellas que operen un Taller Industrial en el Establecimiento Penal.

1.4.1.2. ALCANCES DEL SERVICIO

El presente Título, regulará el conjunto de Políticas, Normas y Procedimientos que tendrá por objeto la administración, motivación y desarrollo de los Recursos Humanos del Operador en el Establecimiento Penitenciario, en concordancia con:

- Código del Trabajo;
- Decreto de Justicia N°518/98: “Reglamento de Establecimientos Penitenciarios”;
- El Contrato de Concesión.

En conformidad con el punto 1.13.4.3. de las BALI, sobre la “contratación y acreditación del personal”, este reglamento se aplicará para los empleados contratados por cualquier subconcesionario, los cuales serán considerados empleados del Operador respecto del ejercicio de sus funciones al interior del Establecimiento Penitenciario y, de las responsabilidades y obligaciones que de ello se derive para el empleado y el empleador. En consecuencia, cuando se menciona al personal, empleados o trabajadores del Operador, el concesionario o de la concesión, se incluye a los contratados por cualquier subconcesionario, contratista o taller industrial.

1.4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OPERADOR

1.4.2.1 ASPECTOS GENERALES

Para definir su estructura organizacional, el Operador ha evaluado los requerimientos y necesidades planteadas en el Contrato de Concesión, tomando en consideración los siguientes elementos claves:

- La concepción arquitectónica del Establecimiento Penitenciario, que con su diseño ha privilegiado las actividades en cada uno de los módulos.
- Las circulaciones requeridas para una normal operación del Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a la segmentación de los internos realizada por la Administración Penitenciaria, en virtud de sus facultades jurídicas y técnicas.
- No obstante la rigurosa utilización de sistemas de detección y tecnovigilancia considerados dentro del proyecto, se ha definido el contacto humano como criterio relevante para la entrega de un servicio de calidad.
- La necesaria coordinación entre los equipos de Gendarmería de Chile y del Operador.

El Operador ha previsto la integración de la totalidad de los servicios penitenciarios bajo su responsabilidad directa, a excepción de aquellos casos en que se requiera de implementación, equipos, o servicios de una mayor especialización que los recursos propios, tales como la mantención especializada del equipamiento de seguridad.

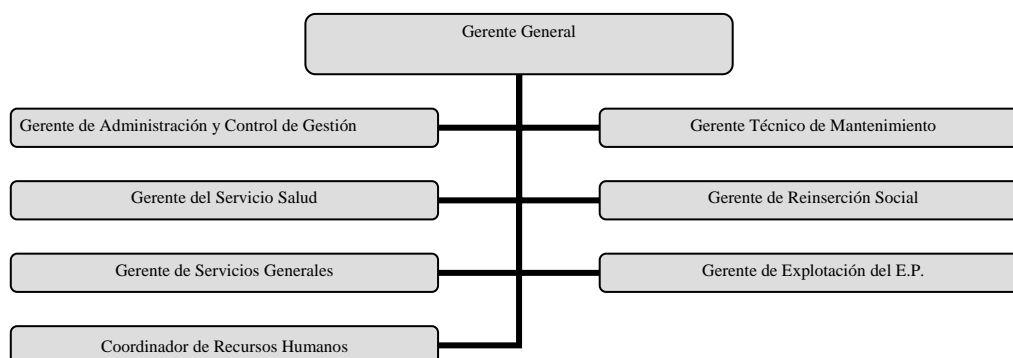
Esta integración representará ventajas múltiples para el Ministerio de Obras Públicas y Gendarmería de Chile, entre las cuales se encuentra:

- Ofrecer al Jefe del Establecimiento y al Inspector Fiscal un interlocutor único, con capacidad de organizar, supervisar y dirigir la totalidad de los servicios básicos y penitenciarios. Esta responsabilidad será ejercida por el Gerente de la Explotación o por quien lo subrogue según procedimiento de reemplazo de personal desarrollado en el punto 1.4.4.13. de este reglamento.
- Permitir en el personal operativo, a través de capacitación constante en las competencias requeridas para el servicio, el desarrollo del concepto de polivalencia de los colaboradores, garantizando la normal ejecución de todas las prestaciones frente a eventuales contingencias (ausencias, enfermedades, etc.), limitando la participación de personal externo al medio penitenciario. El concepto polivalencia excluye al estamento profesionales, pues ante contingencias, los profesionales sólo pueden ser reemplazados por otros profesionales equivalentes según procedimiento de reemplazo de personal

desarrollado en el punto 1.4.4.13. de este reglamento.

1.4.2.2. ORGANIZACIÓN CENTRAL DEL OPERADOR

La organización central del Operador está estructurada de la siguiente manera:



Gerente General: Representante Legal de Operador, responsable de la correcta ejecución del Contrato de Concesión y de responder a las expectativas del Ministerio de Obras Públicas y Gendarmería de Chile. Le corresponde supervisar y dirigir las Gerencias de Explotación y las Gerencias Funcionales. Garantiza el cumplimiento de la política general del Operador en cada uno de los establecimientos penitenciarios.

Gerentes Funcionales: Denominación que el Operador otorga a aquellos Gerentes que no ejercen funciones directas en la explotación de un Establecimiento Penitenciario, pero que cumplen funciones de apoyo al Gerente General y de soporte a los Gerentes de Explotación y sus equipos técnicos, de acuerdo a sus áreas de especialidad. Los Gerentes Funcionales son:

- Gerente de Administración y Control de Gestión;
- Gerente Técnico de Mantenimiento;
- Gerente del Servicio Salud;
- Gerente de Reinserción Social; y
- Gerente de Servicios Generales.

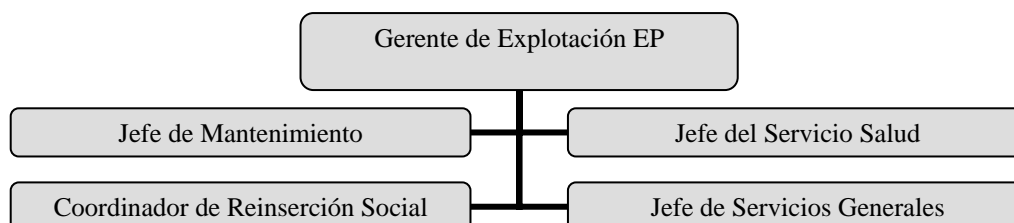
Gerente de Explotación: Garantiza el fiel cumplimiento de los compromisos contractuales de la Concesión en el Establecimiento Penal. Supervisa y dirige los equipos técnicos y coordina las acciones entre cada uno de los servicios. Es el interlocutor válido ante la administración penitenciaria del Establecimiento Penal y la inspección fiscal.

Coordinador de Recursos Humanos: Cumplirá una función de apoyo al Gerente General y de soporte a los Gerentes Funcionales, de Explotación y a sus respectivos equipos técnicos en temáticas relacionadas con la administración del recurso humano.

En Anexo 1.4.A.se adjuntan descripciones de cargo de la organización central del Operador.

1.4.2.3. ORGANIZACIÓN DEL OPERADOR EN EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

La organización del Operador en el Establecimiento Penitenciario estará estructurada de la siguiente manera:



Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario: Autoridad máxima del Operador al interior del penal. Promoverá y velará por el fiel cumplimiento de los compromisos contractuales de la concesión en el Establecimiento Penitenciario. Supervisará y dirigirá los equipos técnicos y coordinará las acciones entre cada uno de los servicios.

Será el interlocutor válido ante la Administración Penitenciaria del Establecimiento Penal y la Inspección Fiscal.

Jefes Funcionales: Cumplirán una función de apoyo al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario y de dirección, coordinación y soporte a las jefaturas, supervisores y equipos funcionales que administren, de acuerdo a sus áreas de especialidad. Los Jefes Funcionales son:

- Jefe de Mantenimiento;
- Jefe del Servicio Salud;
- Coordinador de Reinserción Social; y
- Jefe de Servicios Generales.

En anexo 1.4.B. se presentan las descripciones de cargo de la organización de primera línea del Operador en el Establecimiento Penitenciario.

1.4.2.4. ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

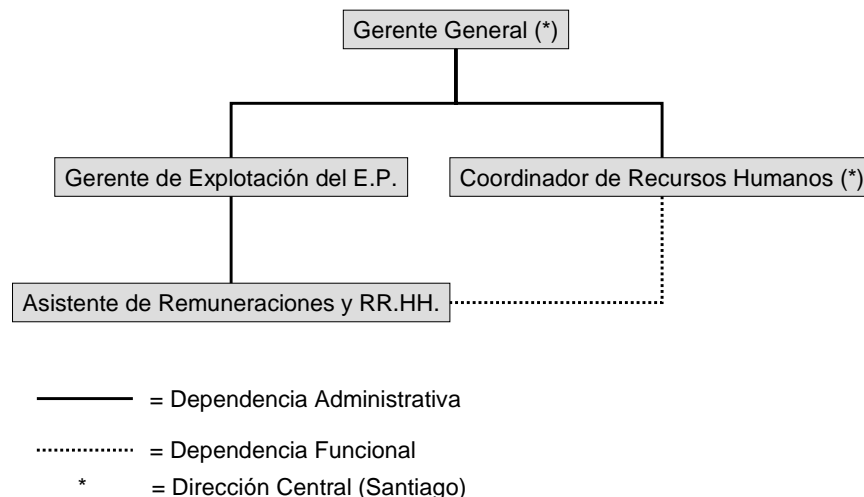
La Coordinación de Recursos Humanos del Operador a nivel central actuará esencialmente como área de servicios y consultorías de apoyo a la operación. Sus funciones principales serán:

1. Apoyar y prestar servicios de recursos humanos y desarrollo organizacional al Operador, subcontratistas y talleres industriales. Asimismo, según punto 1.10.5

de las BALI, prestará servicios de capacitación referidos a la Explotación del Establecimiento Penitenciario a Gendarmería de Chile.

2. Describir las funciones que definen cada puesto laboral y el perfil que debe cumplir la persona que lo ocupe.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo y la adquisición de competencias laborales.
4. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
5. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal para el cumplimiento del Contrato de Concesión.
6. Llevar el control de los beneficios de los empleados, tales como salud, seguros complementarios, préstamos personales, caja de compensación, etc. En el caso de internos trabajadores, será Gendarmería de Chile quien administre los beneficios de régimen penitenciario en concordancia con el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. El Operador, en su calidad de empleador, administrará los beneficios del personal de internos.
7. Publicitar las políticas y procedimientos de recursos humanos a todos los empleados mediante boletines, reuniones o contactos personales.
8. Administrar los sistemas de Prevención de Riesgos Laborales.
9. Velar por el cumplimiento del Contrato de Concesión.
- 10.

La organización de la Coordinación de Recursos Humanos estará estructurada de la siguiente manera:



Coordinador de Recursos Humanos: Cumplirá funciones de apoyo al Gerente General, y de soporte al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario y a sus equipos técnicos. Diseñará e implementará -a través de los diferentes equipos de trabajo- las políticas, estrategias, planes y programas de Recursos Humanos requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Asistente de Remuneraciones y Recursos Humanos: Cumplirá funciones de soporte al Coordinador correspondiente y de apoyo al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario y sus respectivas Jefaturas Funcionales. Su ámbito de acción será a nivel de procesos de remuneraciones y de recursos humanos.

En anexo 1.4.C. se adjuntan las descripciones de cargo de la Coordinación de Recursos Humanos.

1.4.3. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS DEL OPERADOR AL INTERIOR DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES

Las políticas son directrices que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados por el Operador y sirven como orientación administrativa para dar respuesta a las cuestiones o problemas que puedan presentarse con frecuencia. Son guías para la acción.

Las políticas de recursos humanos de éste Título constituyen una declaración de intención de la manera cómo el Operador aspira a trabajar con sus miembros para cumplir el Contrato de Concesión.

1.4.3.1. DOTACIONES

El Operador, con el propósito de organizar sus recursos humanos, en el Establecimiento Penitenciario, contará con una plantilla de puestos de trabajo y dotaciones autorizadas según mecanismo planteado en el punto 1.13.4.3. de las BALI sobre la contratación y acreditación del personal. Dicha plantilla contendrá la especificación de los cargos, categorías y tipo de contratos existentes. La modificación de esta plantilla sólo será autorizada por la Gerencia General del Operador. Con respecto a las categorías que contendrá la plantilla de cargos, cabe destacar que se han definido dos categorías esenciales de clasificación del personal:

- Categoría Garantizada: Dotaciones exigidas por BALI o definidas como cargos claves por el Operador.
- Categoría Según Necesidad: Dotaciones asociadas a un servicio, cuyo número es variable o dinámico y experimentará cambios según las necesidades productivas requeridas y definidas por el Operador para el fiel cumplimiento del contrato de Concesión.

En anexo 1.4.D. se adjuntan los cargos asociados a cada categoría respectivamente.

La estructura de los recursos humanos del Operador en el Establecimiento Penitenciario se organizará jerárquicamente en Gerencias, Áreas y Subáreas funcionales que permitan identificar Gerentes, Coordinadores, Jefaturas y Supervisores responsables por los servicios de explotación comprometidos. Siendo el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario la instancia Administrativa y Ejecutiva de mayor jerarquía del Operador al interior del penal.

Para controlar esta política, el Operador mantendrá un manual de perfiles de cargo y un organigrama actualizado de la estructura organizacional de los recursos humanos en el Establecimiento Penitenciario. Esta última estructura, será dinámica y estará sujeta a los cambios que sean necesarios para garantizar el cumplimiento del Contrato de Concesión.

1.4.3.2. VACANTES

Se entenderá que se ha producido una vacante cuando alguno de los puestos de trabajo no se encuentra cubierto, siempre que esto afecte el normal cumplimiento de las obligaciones de entregar el servicio. En este caso, se iniciará el proceso de reclutamiento y selección, previa autorización del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. En el punto 1.4.4.13. "Procedimientos de Reemplazos del Personal" de este reglamento se describe en profundidad los criterios que serán utilizados para definir y cubrir una vacante.

1.4.3.3. RECLUTAMIENTO

Ante la generación de una vacante, se realizará el proceso de postulación interna, dirigida a todos los trabajadores que cumplan con los requisitos exigidos según el perfil de cargo definido.

Sólo podrán postular aquellos trabajadores que hayan sido calificados en las últimas evaluaciones de desempeño con una nota igual o superior a 70% ó 5 cuando se haya utilizado una escala de 1 a 7. Quienes no hayan sido evaluados en forma previa, no podrán postularse.

Si en la empresa no existieran candidatos que cumplan con el requisito, se procederá a revisar los registros de personas, para lo cual se mantendrá una base de datos actualizada. Si aún no se encontraren candidatos, la empresa reclutará a través de las fuentes habituales o de los distintos medios que se consideren convenientes para cada ocasión.

En el caso de vacantes destinadas a ser llenadas por reclusos o internos, la base de datos estará constituida por la lista de espera de postulantes reclusos mantenida por el Área de Reinserción Social.

El proceso de Reclutamiento será realizado bajo la responsabilidad del Coordinador de Recursos Humanos que opera a nivel central, quien pondrá a disposición del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario los antecedentes de los candidatos para proceder a la selección.

En el punto 1.4.4.13. "Procedimientos de Reemplazos del Personal" de este reglamento, se describe en profundidad los criterios que se utilizarán para definir y cubrir una vacante.

1.4.3.4. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

La selección será realizada bajo la responsabilidad de Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, quien tendrá en consideración el perfil requerido para el puesto y las características que presente el candidato seleccionado.

La contratación de personal se basará sólo en la calificación de las competencias requeridas para un puesto o cargo en particular, sin discriminación de edad, raza, religión, sexo e ideología. En el caso de internos, habrá restricciones para la contratación, las cuales estarán dadas por el Área de Reinserción Social.

1.4.3.5. CONTRATOS DE TRABAJO

Por la naturaleza y variedad de las actividades relacionadas a los servicios a entregar, se utilizará los diversos tipos de contrato de trabajo permitidos por la legislación laboral vigente, según sea las necesidades específicas del Operador. Ellos son:

- Contrato de plazo fijo;
- Contrato de plazo indefinido;
- Contrato de obra;
- Contrato de jornada parcial o especial; y,
- Otros contratos especiales.

1.4.3.6. REMUNERACIONES

El Operador ha definido los niveles de remuneraciones y compensaciones para cada cargo, las que sólo podrán ser modificadas de acuerdo a la política interna efinida con autorización exclusiva de la Gerencia General del Operador.

Se define como criterio mínimo de remuneración los exigidos por el Código del Trabajo vigente.

1.4.3.7. PAGO DE REMUNERACIONES

La remuneraciones serán canceladas en los términos convenidos en cada contrato de trabajo, en moneda nacional utilizando medios de pago como dinero efectivo, depósito en cuenta corriente, depósito en cuenta prima, cheque u otro aceptado por el trabajador y la legislación vigente.

En lo que respecta a las retenciones de remuneraciones de los trabajadores internos, se efectuarán según lo dispuesto en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios y la legislación existente.

1.4.3.8 DESVINCULACIÓN

El Operador será autónomo en las decisiones respecto de eventuales desvinculaciones de su personal, sin perjuicio de lo establecido en el punto 1.13.4.3. de las BALI, sobre el derecho de Gendarmería de Chile de rechazar o solicitar la sustitución de algún trabajador, lo cual se comunicará a través de la Inspección Fiscal.

El Operador informará por escrito a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria toda desvinculación de personal que preste servicios en el Establecimiento Penitenciario, indicando la fecha de término de relación laboral a objeto que sea borrado de los listados de personal autorizado a ingresar a éste. Esta información se entregará anticipadamente y/o como plazo máximo al momento en que se produzca efectivamente la desvinculación.

Cuando ocurra la desvinculación de personal, el Operador recuperará la identificación proporcionada al trabajador y el material, herramientas, equipamiento o documentación relacionada con la explotación de la concesión. Así también, en caso de representar al Operador ante terceros, se notificará a éstos de la desvinculación y la anulación de sus facultades administrativas, entre otras.

1.4.3.9. UNIFORMES

Todo el personal del Operador que se encuentre trabajando dentro del Establecimiento Penitenciario, estará obligado a usar el uniforme que corresponda.

La identificación obligatoria será parte del uniforme y deberá portarse en forma permanente en un lugar visible.

1.4.3.10. CAPACITACIÓN

Todo programa de capacitación de personal que se implemente estará orientado al desarrollo de las capacidades intelectuales y habilidades requeridas para las actividades propias del servicio, ya sea para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo o para el desarrollo personal, individual o colectivo. Esta capacitación podrá ser realizada en las mismas dependencias del establecimiento, en la casa central o por medio de videoconferencia u otros medios tecnológicos, según sea el caso y la pertinencia.

Existirá un plan común único de capacitación corporativo y un plan de especialidad propia para cada área de servicios. Los planes podrán ser de carácter obligatorio e involucrar a todos los estamentos del Operador. Su planificación y elaboración se realizará según las necesidades de capacitación detectadas en la operación, bajo la responsabilidad del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario en conjunto con la Coordinación de Recursos Humanos.

Su aprobación y asignación presupuestaria será anual y corresponderá a la Gerencia General.

1.4.3.11. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Es objetivo del Operador prestar los servicios principales de explotación directamente. Sin embargo, aquellos servicios que por condiciones de mercado, experiencia, recursos técnicos disponibles u otras razones que justifiquen incorporar a un tercero, se subcontratarán cuando se considere conveniente. Para ello, el Operador deberá actuar según lo estipulado en el punto 1.4.3.1. de éste título y acorde a los procedimientos establecidos en el ítem 1.13.4.3 de las BALI acerca de la contratación y acreditación del personal. De las cuales se destacan los siguientes enunciados:

“Los empleados contratados por cualquier subconcesionario, serán considerados, como empleados del concesionario...”

“... el concesionario deberá entregar copia al Inspector Fiscal de los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios de toda persona que se integre a cumplir labores en la concesión, previo a su entrada en funciones.”

1.4.3.12. CONFLICTO DE INTERESES

El Personal del Operador no podrá desempeñar otras funciones en otro centro de trabajo relacionado directa o indirectamente con los servicios ofrecidos por el Operador y/o que interfiera con sus funciones y horario de trabajo en el Establecimiento Penitenciario o que esté en contradicción con:

- El Código del Trabajo.
- El Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.
- El Contrato de Concesión y,
- El presente Reglamento de Servicio de la Obra.

1.4.3.13. ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

El Operador efectuará una evaluación de desempeño del personal al menos una vez por año, se trate de personal regular o de internos. Este sistema será exigido a cualquier tipo de empresa que opere en el Establecimiento Penal y mantenga vínculos o relación laboral con internos. Los resultados del proceso serán de disponibilidad de cada empleador, no obstante, en el caso de internos, el empleador deberá compartir los resultados con el Área de Reinserción Social.

1.4.3.14. COMUNICACIONES

Las políticas, normas y procedimientos contenidos en este Reglamento de Servicio de la Obra serán difundidos por el Operador a todo el personal del concesionario que cumpla funciones permanentes en los Establecimientos Penitenciarios para así asegurar su conocimiento y aplicación. La acción de difusión incluye a su vez a todo subconcesionario, ya que de acuerdo con el punto 1.13.4.3. de las BALI, los empleados contratados por cualquier subconcesionario, serán considerados, como empleados del concesionario respecto del ejercicio de sus funciones al interior del Establecimiento Penitenciario.

1.4.3.15. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

El Operador implementará un plan de prevención de riesgos durante el período de explotación del Establecimiento Penitenciario acorde con lo requerido en el punto 2.9.5.2. de las BALI.

Los principales riesgos a identificar en la etapa de explotación y que formarán parte de éste plan son:

- Riesgos de accidentes en las vías de acceso a las obras.

- Riesgos de incendios.
- Riesgos de eventos naturales.

El Gerente de Explotación será responsable de respetar y hacer cumplir en el Establecimiento Penitenciario el plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Industrial.

1.4.4. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

En este apartado, el Operador definirá funcional y operativamente los procesos de recursos humanos que sustentan la organización para la ejecución de los servicios de explotación. Asimismo, para cada proceso se diferenciarán los pasos a seguir, según el tipo de empresa y de personal involucrado.

La nomenclatura básica para diferenciar los tipos de empresa y personal será la siguiente:

Personal regular: corresponde al personal libre contratado por el Operador para la ejecución de los servicios de explotación.

Personal interno: corresponde al personal privado de libertad contratado por el Operador, una empresa subcontratista o una empresa colaboradora que opere un taller industrial.

Operador: se refiere al Operador propiamente tal en su función de empleador.

Subcontratista: se refiere a terceras empresas subcontratadas por el Operador para la ejecución de los servicios de explotación.

Empresa Colaboradora o Taller Industrial: se refiere a aquellas empresas que han instalado talleres industriales al interior del Establecimiento Penitenciario.

Empleador(es): se refiere al Operador, subcontratista o empresa colaboradora en el rol de empleador.

A continuación se presentan los procesos de recursos humanos que sustentan la organización para la ejecución de los servicios y a su vez norman los procesos administrativos de recursos humanos para el Operador, los Subcontratistas y las Empresas Colaboradoras.

1.4.4.1. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Se define como reclutamiento y selección de personal al proceso o mecanismo mediante el cual el Operador, subcontratista o empresa colaboradora efectúa la búsqueda y selección del personal idóneo para sus operaciones al interior del Establecimiento Penitenciario.

Por personal idóneo, se entenderá a aquellos postulantes que cumplen los requisitos necesarios para ocupar el puesto de trabajo correspondiente.

Los requisitos de cada puesto de trabajo, son definidos por el Operador.

1.4.4.1.1. PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para reclutar y seleccionar al personal regular.

1.4.4.1.2. PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL INTERNOS

El proceso de reclutamiento y selección de personal internos se iniciará cada vez que el Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras comuniquen al Coordinador de Reinserción Social su(s) requerimiento(s) de personal.

Se entenderá por comunicación de requerimiento de personal una notificación escrita originada por el empleador dirigida al Coordinador de Reinserción Social que considerará como información mínima los siguientes antecedentes:

- Nombre del cargo;
- Dependencia jerárquica;
- Número de vacantes ofertadas;
- Lugar de ejecución del cargo (zona al interior del Establecimiento Penitenciario en que el cargo desempeña sus funciones);
- Tipo de contrato de trabajo ofertado;
- Fecha de inicio del contrato de trabajo ofertada;
- Fecha de término del contrato de trabajo (aplica a contratos de plazo fijo u otros con término conocido);
- Jornada laboral;
- Área o departamento del cargo en la estructura de la empresa;
- Descripción de las funciones y responsabilidades del cargo;
- Formación requerida;
- Experiencia requerida;
- Habilidades requeridas;
- Renta del cargo ofertada;
- Observaciones; y,
- Nombre y Firma del empleador que emite el requerimiento.

En concordancia con lo estipulado en el punto 1.13.7.6.4. de las BALI, sobre la autorización a internos a participar en programas de reinserción. El Operador sólo considerará como universo de postulantes, a aquellos internos que cuenten con la debida autorización de la Administración Penitenciaria para trabajar.

Asimismo, el Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras podrán realizar las evaluaciones de selección que estimen necesarias a los postulantes internos, con el fin de determinar la idoneidad de éstos en el cargo ofrecido. Para ello, Reinserción Social a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, coordinará con Gendarmería de Chile los lugares, horarios y desplazamientos de internos que deban acudir a entrevistas o evaluaciones de selección.

Una vez que el empleador ha decidido cual o cuales son los postulantes idóneos a los que ofrecerá contrato de trabajo, comunicará por escrito su decisión al Coordinador de Reinserción Social y al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, quienes realizarán las gestiones necesarias ante Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal para coordinar los aspectos logísticos para que el o los seleccionados puedan iniciar efectivamente las actividades laborales.

1.4.4.2. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

En el proceso de contratación de personal, se establecen las normas y pasos a seguir en la contratación de empleados con el propósito de garantizar que las relaciones de vínculo laboral se ajusten al cumplimiento de:

- Código del Trabajo;
- Reglamento de Establecimientos Penitenciarios;
- Contrato de concesión; y
- El presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Este proceso es aplicable a todo contrato de trabajo celebrado por el Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras, en donde el empleado debe ejercer funciones al interior del Establecimiento Penitenciario.

Para la explotación del Establecimiento Penitenciario, se define el contrato de trabajo como un instrumento legal que permite al Operador, subcontratista o empresa colaboradora establecer un vínculo laboral con un empleado o prestador de servicios.

Los servicios que preste un alumno o egresado de una institución de educación superior o de la enseñanza media técnico-profesional, durante un tiempo determinado, a fin de dar cumplimiento al requisito de práctica profesional no constituirá una relación laboral, por lo cual no podrá establecerse un contrato de trabajo en dichos casos. En su reemplazo, el Operador, suscribirá con el estudiante o egresado un documento denominado "Convenio de Práctica con Estudiante" que contendrá la siguiente información:

- Individualización de las partes;
- Lugar de residencia de las partes;
- Naturaleza de los servicios de práctica, identificando institución u organismo educacional;
- Vigencia del convenio;
- Mención y vigencia del Seguro Escolar establecido en la Ley N° 16.744, dispuesto en el D.S. N° 313, en el artículo 3°;
- Colación y movilización o asignación compensatoria de dichos beneficios, convenida anticipada y expresamente, lo que no constituirá remuneración para efecto legal alguno;
- Cláusula de reserva y confidencialidad de la información, según punto 1.13.4.5. de las BALI; y
- Nombre, firma y RUT de cada una de las partes.

Durante el período de práctica profesional, el Operador supervisará al estudiante o egresado durante su permanencia en el Establecimiento Penitenciario y controlará que dicho estudiante, realice exclusivamente aquellas tareas asociadas a su práctica profesional.

Asimismo, el Operador asumirá los eventuales daños a la infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad que el estudiante pudiere ocasionar.

Ningún egresado o estudiante, podrá realizar su proceso de práctica profesional al interior del Establecimiento Penitenciario, sin haber presentado una carta formal de su casa de estudios al Operador, en donde se señale explícitamente que el estudiante se encuentra autorizado para realizar el proceso de práctica profesional por un período determinado y cuenta con la protección del Seguro Escolar de Accidentes correspondiente.

El Operador, una vez que ha recibido dichos antecedentes, enviará una copia de la solicitud de la casa de estudios y el convenio de práctica con estudiante a la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile, para su aprobación. Una vez aprobado, podrá iniciar su proceso de práctica en el Establecimiento Penitenciario.

1.4.4.2.1. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para celebrar contratos de trabajo con el personal regular. Sin embargo, según lo establecido en el punto 1.13.4.3. de las BALI, sobre la contratación y acreditación del personal, el concesionario, con una anticipación mínima de 15 días previos al inicio de la puesta en servicio provisoria de las obras de cada Complejo, deberá entregar al Director Regional respectivo de Gendarmería de Chile y al Inspector Fiscal, una nómina en la cual deberá individualizar completamente a los empleados que, al interior de cada complejo, hayan de ejecutar alguna de las actividades a que se encuentra obligado el concesionario. Además, deberá acompañar copia de los contratos de trabajo o de prestación de servicios de cada uno de sus empleados o colaboradores, los cuales deberán incluir la cláusula a que hace referencia el artículo 1.13.4.5.1. de las BALI.

Cualquier cambio que el empleador pretenda efectuar entre las personas que figuren en dicha nómina, luego de la iniciación de la explotación de la obra, deberá ser comunicado por escrito al Alcaide y al Inspector Fiscal, en atención a que solamente las personas allí indicadas podrán ingresar al Establecimiento.

Hasta el quinto día anterior a aquel fijado para el inicio de la explotación provisoria, Gendarmería de Chile deberá formular sus reparos e indicar expresa y fundadamente las causales de rechazo sobre el nombramiento de algún funcionario, sin perjuicio de reservarse el derecho de exigir la sustitución de cualquier empleado, en cualquier momento, cuando existan causas graves que lo justifiquen debiendo, en este caso, expresar por escrito el motivo de su decisión, y la fecha en que se hará efectiva para el afectado, la prohibición de ingreso al establecimiento.

Las causales de rechazo o de exigencia de sustitución del trabajador, podrán referirse a sus antecedentes judiciales o penales, o a otras como la relación de parentesco o amistad íntima con algún interno. El concesionario podrá solicitar la reconsideración de la medida, debiendo presentarla por escrito dentro del plazo de tres días. Dicha reconsideración se resolverá por el Alcaide en el plazo de 5 días, sin que proceda recurso alguno en su contra. Este procedimiento no suspenderá el efecto de la resolución respecto del ingreso del empleado al recinto penitenciario.

El Alcaide podrá disponer la salida inmediata del Establecimiento Penitenciario de uno o varios dependientes del Concesionario, cuando incurran en conductas que puedan constituir un delito. Si se tratare de delito flagrante, se procederá conforme a las normas procesales penales vigentes. En estos casos se informará inmediatamente al Inspector Fiscal y al Gerente de Explotación, para que adopten las medidas pertinentes, o representar la decisión adoptada, lo que se hará según el procedimiento indicado en el párrafo anterior.

El concesionario se obliga a desarrollar los trabajos y/o servicios colocando en cada establecimiento el personal suficiente e idóneo para dar cumplimiento a los plazos, calidades y resultados exigidos conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión y según lo establecido en el punto 1.4.3.1 del presente reglamento. Con todo, si frente a la implementación de los planes de contingencia se requiriera de servicios externos, el Operador solicitará la autorización de ingreso de personal no incluido en la nómina de trabajadores a Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal, por el período que dure la necesidad y para ese sólo efecto. En estos casos, el concesionario igualmente deberá individualizarlos en una nómina y proveer los medios de identificación necesarios para facilitar su circulación al interior del complejo.

Los empleados contratados por cualquier subconcesionario, serán considerados, como empleados del concesionario respecto del ejercicio de sus funciones al interior del Establecimiento Penitenciario y, de las responsabilidades y obligaciones que de ello se derive para el empleado y el empleador. En consecuencia, cuando se mencione al personal, empleados o trabajadores del concesionario o de la concesión, se incluye a los contratados por cualquier subconcesionario.

En todo caso, el concesionario deberá entregar copia al Inspector Fiscal de los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios de toda persona que se integre a cumplir labores en la concesión, previo a su entrada en funciones. Estos contratos deberán incluir la cláusula a que hace referencia el artículo 1.13.4.5.1. de las BALI.

Cabe destacar que cada contrato de trabajo, se elaborará de acuerdo a las disposiciones legales vigentes e incorporará una cláusula de obligación, por parte del empleado, a mantener reserva y confidencialidad acerca de la información relativa a los usuarios y, en general, respecto del Establecimiento Penitenciario. Del mismo modo, cada contrato estará sujeto a la condición suspensiva de que Gendarmería de Chile apruebe el ingreso del trabajador al respectivo penal.

Sólo cuando Gendarmería de Chile comunique al empleador no tener observaciones que contraindiquen el ingreso del empleado al Establecimiento Penitenciario, se podrá iniciar la relación laboral. Para ello, Gendarmería de Chile, deberá notificar al empleador, transcurridos once días corridos desde que el empleador le entregó la nómina y las correspondientes copias de los contratos de trabajo.

1.4.4.2.2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PERSONAL INTERNO

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras sólo podrán contratar a postulantes internos que le hayan sido propuestos por el Subprograma Laboral y cuenten con la autorización del Consejo Técnico y la Administración Penitenciaria para trabajar.

Cada contrato de trabajo lo elaborará el Asistente de Remuneraciones y Recursos Humanos de la Gerencia de Explotación, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes e incorporará una cláusula de obligación, por parte del empleado, a mantener reserva y confidencialidad acerca de la información relativa al cliente y los establecimientos penitenciarios.

Una vez iniciada la explotación, cualquier cambio de personal que el empleador efectúe, deberá ser comunicado por escrito al Alcaide y al Inspector Fiscal.

Será el Coordinador de Reinserción Social a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario quien coordinará con Gendarmería de Chile los lugares, horarios y traslados de reclusos para la celebración de contratos de trabajo. Una vez que los contratos de trabajo se encuentren debidamente firmados, el interno podrá comenzar a desempeñar sus funciones para el empleador. Para ello, el Coordinador de Reinserción Social, coordinará con Gendarmería de Chile los aspectos logísticos, para que el interno pueda acceder periódicamente a su puesto de trabajo.

1.4.4.3. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE JORNADA DE TRABAJO

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras, deberán establecer jornadas de trabajo para los empleados que ejerzan funciones al interior del Establecimiento Penitenciario.

Cada empleado del Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras deberá cumplir con la jornada de trabajo establecida en su correspondiente contrato de trabajo. Asimismo, cada empleador, establecerá múltiples sistemas de turnos y jornadas laborales que se ajustarán a:

- El Código del Trabajo;
- Reglamento de Establecimientos Penitenciarios;
- El Contrato de Concesión; y
- El presente Reglamento de Servicio de la Obra.

1.4.4.3.1. PROCEDIMIENTO DE FIJACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO PARA EL PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes para fijar las jornadas de trabajo para el personal regular. Dichas jornadas, deberán adecuarse a los horarios de funcionamiento que establezca Gendarmería de Chile para el funcionamiento del Establecimiento Penitenciario.

La jornada de trabajo y sistema de turno deberá estar establecida en cada contrato de trabajo individual y Reglamento Interno de la empresa.

Cada jornada de trabajo, será interrumpida al menos durante treinta minutos para la colación del empleado.

Cada supervisor es el responsable de velar por el cumplimiento de la jornada de trabajo de los empleados a su cargo.

1.4.4.3.2. PROCEDIMIENTO DE FIJACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO PARA EL PERSONAL INTERNO

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras deberán ajustar las jornadas de trabajo y sistemas de turno para el personal recluso de acuerdo a los horarios que establezca Gendarmería de Chile para el funcionamiento de las actividades laborales.

Cada supervisor es el responsable de velar por el cumplimiento de la jornada de trabajo de los empleados a su cargo.

Para el caso de actividades laborales de reclusos, que por su naturaleza escapen a los horarios definidos por Gendarmería de Chile, cada empleador, a través del

Coordinador de Reinserción Social y en acuerdo con el Gerente de Explotación del Establecimiento Penal, solicitará a la Autoridad Penitenciaria la correspondiente autorización para el desarrollo de las actividades laborales en horarios especiales. La solicitud de aprobación de horario especial, podrá ser aprobada o rechazada por la Autoridad Penitenciaria en un plazo máximo de quince días corridos desde efectuada la solicitud.

1.4.4.4. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS

Este procedimiento, establece los lineamientos para regular las horas de trabajo extraordinarias a la jornada habitual de trabajo en el Establecimiento Penitenciario para el Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras.

Se considerarán horas extraordinarias de trabajo, aquellas que previamente han sido autorizadas por el jefe del empleado, no pudiendo exceder del máximo legal. A falta de pacto escrito, se considerarán horas de trabajo extraordinarias las que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con conocimiento del empleador.

1.4.4.4.1 PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE HORAS EXTRAORDINARIAS DE TRABAJO PARA EL PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes para pactar horas extraordinarias de trabajo con sus empleados regulares.

Las horas extraordinarias de trabajo deberán enmarcarse dentro de los horarios normales de funcionamiento del Establecimiento Penitenciario definidos por la Autoridad Penitenciaria. De lo contrario, el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, coordinará con la Administración Penitenciaria el trabajo en horario excepcional.

1.4.4.4.2. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE HORAS EXTRAORDINARIAS DE TRABAJO PARA EL PERSONAL INTERNO

El personal interno no podrá trabajar horas extraordinarias cuando éstas sobrepasen los horarios autorizados por Gendarmería de Chile para las actividades laborales, salvo que la Autoridad Penitenciaria lo haya autorizado previamente. El empleador podrá solicitar autorización a través del Coordinador de Reinserción Social en acuerdo con el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario.

En el caso de que las prestaciones de horas extraordinarias de trabajo requieran procedimientos especiales para el desplazamiento de internos, el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario deberá solicitar y coordinar con al menos cuatro horas de anticipación, los cambios necesarios en la rutina de traslados de reclusos. Si Gendarmería rechazara cambiar la rutina deberá comunicarlo al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario al menos tres horas corridas desde que se realizó la solicitud de dichos cambios.

1.4.4.5. PROCESO DE REMUNERACIÓN DEL PERSONAL

En este punto, se establecen los lineamientos para el Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras para el pago de remuneraciones de los empleados que ejercen funciones al interior del Establecimiento Penitenciario.

Se entenderá por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.

El pago de remuneraciones para todo empleado se ajustará a lo estipulado en la legislación laboral vigente.

1.4.4.5.1 PROCEDIMIENTO DE REMUNERACIONES PERSONAL REGULAR

Los procesos de administración y gestión de rentas para los empleados regulares serán administrados en forma independiente por el Operador, subcontratista o empresa colaboradora, según proceda, de acuerdo a cada contrato de trabajo y conforme a la legislación laboral.

1.4.4.5.2 PROCEDIMIENTO DE REMUNERACIONES PERSONAL INTERNO

Los procesos de administración y gestión de rentas para los empleados internos serán administrados por el Operador, independientemente de si posee vínculo laboral con el Operador, un subcontratista o una empresa colaboradora.

Los subcontratistas y empresas colaboradoras, deberán subcontratar al Operador toda la gestión de remuneraciones de empleados internos, lo que deberá estar previsto en todos los contratos que se celebren con éstos terceros.

Los trabajadores recibirán como remuneración lo estipulado en cada contrato de trabajo, conforme a la legislación laboral y Reglamento de Establecimientos Penitenciarios Vigente, todo lo cual no podrá ser inferior al ingreso mínimo legal vigente que anualmente fija la autoridad competente para todos los trabajadores.

Del mismo modo, se declararán y pagarán las cotizaciones previsionales. Si se conviniere jornadas parciales de trabajo, la remuneración no podrá ser inferior a la mínima legal vigente, proporcionalmente calculada en relación con la jornada de trabajo.

El pago de las remuneraciones mensuales se hará a más tardar el último día hábil del mes, en el lugar en que el trabajador presta sus servicios y dentro de la hora siguiente al término de la jornada.

El Operador y las empresas que mantengan vínculo laboral con los internos, pagarán la gratificación anual conforme a la utilidad de cada ejercicio comercial y de acuerdo a las disposiciones de los artículos 46 a 52 del Código del Trabajo¹.

De las remuneraciones de los trabajadores se deducirán los impuestos legales que las gravan, las cotizaciones de seguridad social, las cuotas correspondientes a dividendos hipotecarios por adquisición de viviendas y las obligaciones con instituciones de previsión o con organismos públicos. Asimismo, se deducirán las multas contempladas en el Reglamento Interno del Operador, empresa subcontratista o empresa colaboradora, según corresponda y demás que determinen las leyes.

El pago efectivo de las remuneraciones del personal interno se hará conforme con lo dispuesto en los párrafos 9 y 11 del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, especialmente los artículos 66, 67, 71 y 74²

Todas las cuentas que se rindan y que digan relación con las remuneraciones deberán hacerse por triplicado y dejar constancia del monto total, de las deducciones, del pago efectivo y del depósito y pago a instituciones previsionales o cuentas de

¹ Ley N°19.759

² Decreto Justicia N°518/98 "Reglamento de Establecimientos Penitenciarios"

ahorro. Estas copias quedarán en poder del empleado, otra para Gendarmería de Chile y la tercera para el Operador.

La Administración Penitenciaria y el Operador fomentarán el ahorro y el sentido de la responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones alimenticias, familiares o de otro orden del interno. Para ello, el Operador en coordinación con la Administración Penitenciaria pondrá a disposición del Interno los instrumentos de ahorro establecidos por la legislación vigente. Asimismo, el Operador realizará la retención de las remuneraciones requeridas por los tribunales competentes.

El Coordinador de Reinserción Social, a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, coordinará con Gendarmería de Chile los aspectos logísticos de traslados, vigilancia y lugares de pago, para hacer efectivo el proceso de pago de remuneraciones a los internos propiamente tal.

1.4.4.6. PROCESO DE FERIADOS LEGALES Y PERMISOS

Este proceso, regula el uso de feriado legal y permisos de los empleados del Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras.

El uso de feriado legal y permisos con o sin goce de sueldo, estará sujeto a lo establecido en el Código del Trabajo, correspondientes contratos individuales de trabajo y los Reglamentos Internos de cada empresa.

1.4.4.6.1. PROCEDIMIENTO DE USO DE FERIADO LEGAL (VACACIONES) Y PERMISOS EN PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para que los trabajadores regulares, que ejercen funciones en el Establecimiento Penitenciario, hagan uso de su feriado legal y permisos pactados.

1.4.4.6.2. PROCEDIMIENTO DE USO DE FERIADO LEGAL (VACACIONES) Y PERMISOS EN PERSONAL INTERNO

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para que los trabajadores internos hagan uso de su feriado legal. Sin embargo, deberán coordinar el uso de dichas instancias con anticipación con el Coordinador de Reinserción Social, quién a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario informará con 15 días de anticipación a la Administración Penitenciaria. Lo anterior, con el objeto de evitar desplazamientos de reclusos a dependencias laborales cuando éstos se encuentran haciendo uso del correspondiente feriado legal.

Para el uso de permisos pactados por instrumentos colectivos, individuales o regulados por la legislación laboral, el Operador, los subcontratistas y empresas colaboradoras deberán a través del Gerente de Explotación dar aviso inmediato a la Administración Penitenciaria del otorgamiento de dichos permisos. Lo anterior, en virtud que los permisos pactados y aquellos estipulados en el artículo 66 del código del trabajo, carecen de un esquema que permita programarlos con anticipación.

Sin perjuicio del derecho del trabajador de poder hacer uso de su feriado legal en la oportunidad que corresponda, el empleador -en caso de adoptarse determinadas decisiones o sanciones por parte de la Administración Penitenciaria que dificulten o hagan imposible el trabajo normal de los trabajadores internos- podrá decidir otorgar

feriado individual o colectivo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 76 del Código del Trabajo³.

1.4.4.7. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Este proceso establece los criterios para el Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras para realizar el proceso de evaluación del desempeño, a fin de cumplir con el Contrato de Concesión y realizar al menos una evaluación anual del desempeño laboral de cada empleado que preste funciones en el Establecimiento Penitenciario.

Los objetivos del sistema de evaluación del desempeño serán:

- Lograr coherencia entre las metas de la empresa y las metas individuales de cada empleado y, en consecuencia, su compromiso con ellas.
- Promover una comunicación más abierta y clara entre los jefes y sus subalternos.
- Estimular el desarrollo personal, mediante la superación permanente.
- Facilitar la administración de recursos humanos en:
 - Diseño de planes de capacitación;
 - Selección;
 - Promociones; y
 - Incorporación de valores corporativos.
- Permite a los empleados:
 - Conocer las reglas del juego en lo que se refiere al comportamiento y desempeño que la empresa valora de sus empleados;
 - Oportunidades de desarrollo profesional;
 - Conocer los cursos de acción a seguir para mejorar el desempeño;
 - Contar con elementos para realizar una autoevaluación y autocríticas; y
 - Conocer sus objetivos en forma clara y así facilitar la comunicación con los jefes.

1.4.4.7.1. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para evaluar el desempeño de los trabajadores regulares que ejercen funciones en el Establecimiento Penitenciario, salvo el Área de Reinserción Social del Operador, que deberá contar con un sistema de evaluación de desempeño para el conjunto de sus integrantes. Para ello, deberá determinar estándares u objetivos de desempeño para cada uno de los cargos, los que serán acordados y evaluados entre empleado y jefatura dos veces al año. La información obtenida en el proceso de evaluación de desempeño será de carácter confidencial entre empleado y empleador.

1.4.4.7.2. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL INTERNOS

Aunque la evaluación del desempeño es un proceso permanente, la Coordinación de Reinserción Social definirá la época del año en que todos los jefes deberán reunirse formalmente con cada subalterno interno directo para analizar el rendimiento y establecer acuerdos para el período siguiente.

Para lo anterior, el Área de Reinserción Social será la responsable de la coordinación general del programa de evaluación del desempeño a internos, contando con el apoyo de la Coordinación de Recursos Humanos.

³ Ley N°19.759

La Coordinación de Reinserción Social en conjunto con los empleadores que corresponda y bajo la asesoría y apoyo de la Coordinación de Recursos Humanos, elaborará manuales de evaluación de desempeño coherentes con las actividades laborales que presten los internos.

Los manuales de evaluación de desempeño, contendrán como mínimo los siguientes aspectos a considerar:

- Criterios y las categorías de calificación;
- Parámetros o indicadores de medición; y,
- Formularios de evaluación.

Reinserción Social, mantendrá un indicador de gestión y metas anuales de evaluación del desempeño que informará a la Gerencia de Explotación del Establecimiento Penitenciario, para que la incluya en el informe anual de gestión.

La información obtenida en el proceso de evaluación del desempeño de internos, será de conocimiento del Área de Reinserción Social.

1.4.4.8. PROCESO DE APRESTO Y CAPACITACIÓN LABORAL

En este proceso, se describirán los mecanismos que el Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras utilizarán para capacitar al personal regular o interno respectivamente. Se diferenciará entre la capacitación liderada y coordinada por el Área de Reinserción Social y aquella otorgada directamente a sus empleados por los empleadores para mejorar el desempeño.

De acuerdo con lo estipulado en la parte tres del presente reglamento -Reinserción Social, Subprograma Capacitación Laboral- el objetivo principal de dicho subprograma es entregar las competencias genéricas de empleabilidad y competencias laborales específicas, orientadas a mejorar las posibilidades de inserción laboral de los internos, en función de los requerimientos del mercado del trabajo, ya sea en forma independiente como dependiente.

La capacitación que deberán otorgar los empleadores estará destinada a cumplir básicamente dos objetivos: otorgar la capacitación laboral a los trabajadores regulares, que por su condición de no interno, no será beneficiario de los programas de capacitación del Subprograma Capacitación Laboral y satisfacer aquellas necesidades de capacitación específicas de cada empleado interno que se relacione a su desempeño laboral. Se ejercerán todas las acciones necesarias para cubrir aquellas necesidades de capacitación propias de los procesos productivos del empleador y que no estén incluidas dentro de los cursos impartidos por el Subprograma Laboral.

No obstante lo anterior, la capacitación dictada directamente por el empleador, constituirá un complemento a los programas de capacitación desarrollados por el Área Reinserción Social.

Todo programa de capacitación de personal que se implemente estará orientado al desarrollo de las capacidades intelectuales y habilidades requeridas para las actividades propias del servicio, ya sea para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo o para el desarrollo personal, individual o colectivo.

1.4.4.8.1 PROCEDIMIENTO DE APRESTO Y CAPACITACIÓN LABORAL PARA PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para el Apresto y Capacitación de los trabajadores regulares que ejercen funciones en el Establecimiento Penitenciario. No obstante, para el caso de realizar los aprestos y capacitaciones al interior del Establecimiento Penitenciario, el Gerente de Explotación deberá coordinar previamente con la Administración Penitenciaria los aspectos logísticos para la ejecución de la actividad. En dicha coordinación se deberá explicitar la siguiente información:

- Nombre y breve descripción de la actividad;
- Duración;
- Participantes;
- Instructores, especificando nombre completo y RUT; y
- Lugar específico en que se desarrollará la actividad.

1.4.4.8.2 PROCEDIMIENTO DE APRESTO Y CAPACITACIÓN LABORAL PARA PERSONAL INTERNOS

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras, podrán proveer de apresto y/o capacitación al personal interno, en temáticas relacionadas con su función actual o para su futuro desarrollo dentro de la empresa. Para ello, podrán contratar los servicios de capacitación de entidades externas al Establecimiento Penal, las que deberán poseer las competencias adecuadas para el entrenamiento requerido, independientemente de si se trata de un organismo de formación reconocido por el SENCE o de un asesor experto en el tema que originó la necesidad de capacitación.

En términos logísticos, el empleador deberá informar previamente al Coordinador de Reinserción Social, acerca de sus programas de Apresto y Capacitación de Internos, éste último, a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penal informará al Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile las necesidades de permisos de ingresos pertinentes para los instructores y -si fuese necesario- obtener las facilidades de horario y traslado de los internos al lugar de capacitación convenido con la administración del Establecimiento Penitenciario.

Las capacitaciones y apresto que se otorguen estarán limitadas a charlas, cursos, seminarios, entrenamientos y otros medios de enseñanza que se consideren oportunos.

1.4.4.9. PROCESO DE LEYES SOCIALES Y BENEFICIOS

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras deberán dar fiel cumplimiento a las Leyes Sociales y Beneficios estipulados en la legislación vigente.

1.4.4.9.1. PROCEDIMIENTO DE LEYES SOCIALES Y BENEFICIOS PARA PERSONAL REGULAR

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan tendientes a dar fiel cumplimiento a las Leyes Sociales y Beneficios estipulados en la legislación vigente para los empleados regulares.

1.4.4.9.2. PROCEDIMIENTO DE LEYES SOCIALES Y BENEFICIOS PARA PERSONAL INTERNOS

El Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan tendientes a dar fiel cumplimiento a las Leyes Sociales y Beneficios estipulados en la legislación vigente para los empleados internos. No obstante, se rendirá cuenta a la Autoridad Penitenciaria del cumplimiento de las obligaciones según lo estipulado en el punto 1.4.4.5.2 "Procedimiento de Remuneraciones Personal Interno" del presente Título.

Dada la condición de privación de libertad de los internos, el Operador acordará con la Autoridad Penitenciaria y la Inspección Fiscal los mecanismos para ofrecer a los internos empleados dependientes la posibilidad de informarse y elegir libremente la afiliación a una AFP e ISAPRE o FONASA. Asimismo, permitirá el acceso a beneficios de las correspondientes cajas de compensación o mutuales de seguridad que el empleador mantenga para sus empleados.

Se deja expresa constancia en el presente reglamento, que el Operador, los subcontratistas y las empresas colaboradoras, no poseen las facultades para:

- Exigir a la ISAPRE o FONASA y las Mutuales de Seguridad que el pago de subsidios por incapacidad laboral de los internos sea entregado para su custodia y distribución a Gendarmería de Chile, específicamente, al Jefe del Establecimiento.
- Exigir a la ISAPRE o FONASA y las Mutualidades que entreguen documentos a Gendarmería de Chile, específicamente, al Jefe del Establecimiento que certifiquen el pago oportuno de cotizaciones previsionales correspondientes al período de subsidio por incapacidad laboral.

1.4.4.10 PROCESO DE TÉRMINOS DE RELACIÓN LABORAL

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras deberán dar fiel cumplimiento a la Legislación Laboral para poner término a los contratos de trabajo con el personal.

1.4.4.10.1 PROCEDIMIENTO DE TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL PERSONAL REGULAR

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras serán autónomos en las decisiones respecto de eventuales desvinculaciones del personal regular, sin perjuicio del derecho de Gendarmería de Chile de exigir la sustitución de cualquier empleado, en cualquier momento, cuando existan causas graves que lo justifiquen, debiendo, en este caso, expresar por escrito el motivo de su decisión, y la fecha en que se hará efectiva para el afectado, la prohibición de ingreso al establecimiento.

Las causales de rechazo o de exigencia de sustitución del trabajador, podrán referirse a sus antecedentes judiciales o penales, o a otras como la relación de parentesco o amistad íntima con algún interno.

El concesionario podrá solicitar la reconsideración de la medida, debiendo presentar ésta dentro del plazo de tres días y por escrito. Dicha reconsideración deberá ser resuelta por el Alcaide del establecimiento, en un plazo no mayor de cinco días, sin que proceda recurso alguno en su contra. Este procedimiento, sin embargo, no suspenderá el efecto de la resolución respecto del ingreso del empleado al recinto penitenciario.

El Alcaide podrá disponer la salida inmediata del Establecimiento Penitenciario de uno o varios dependientes del Operador, cuando incurran en conductas que puedan constituir delito. En caso de delito flagrante, se informará inmediatamente al Inspector Fiscal y al Gerente de Explotación, para que adopten las medidas pertinentes, sin perjuicio de las acciones que procedan conforme a las normas procesales y penales vigentes.

El Operador informará por escrito a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria toda desvinculación de personal que preste servicios en el Establecimiento Penitenciario, indicando la fecha de término de relación laboral a objeto que sea borrado de los listados de personal autorizado a ingresar a éste. Esta información se entregará anticipadamente y/o como plazo máximo al momento en que se produce efectivamente la desvinculación.

El Operador realizará todas las gestiones tendientes a recuperar la identificación proporcionada al trabajador y el material, herramientas, equipamiento o documentación relacionada con la explotación de la concesión.

1.4.4.10.2. PROCEDIMIENTO DE DE TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL PERSONAL INTERNO

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras serán autónomos en las decisiones respecto de eventuales desvinculaciones del personal interno, sin perjuicio del derecho de Gendarmería de Chile de quitar o suspender la autorización para trabajar al interno. La Autoridad Penitenciaria deberá notificar este hecho por escrito al Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, con un plazo no superior a dos días hábiles desde producida la suspensión del beneficio o retiro de la autorización para trabajar.

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras, a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, informará por escrito a la Inspección Fiscal, a la Administración Penitenciaria y al área de Reinserción Social toda desvinculación del personal interno, indicando la fecha de término de relación laboral, a objeto que sea borrado de los listados de personal interno con trabajo. Esta información se entregará anticipadamente y/o como plazo máximo al momento en que se produce efectivamente la desvinculación.

1.4.4.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Operador deberá definir la estructura de su organización al interior del Establecimiento Penitenciario, se trate de personal regular o interno, estableciendo niveles jerárquicos y cargos o funciones. Para ello, mantendrá un organigrama actualizado anualmente de su recurso humano en el Establecimiento Penitenciario. Asimismo, tendrá un Manual de Descripción de Cargos.

Tanto organigramas, como manuales de descripción de funciones, deberán estar aprobados por el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario y estarán disponibles para Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal.

1.4.4.12. CONTROL DE ACCESO Y DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Todo el personal del Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras, que se encuentre trabajando dentro del Establecimiento Penitenciario, estará obligado a usar el uniforme que corresponda. La identificación obligatoria será parte del uniforme y deberá portarse en forma permanente en un lugar visible.

1.4.4.12.1. CONTROL DE ACCESO Y DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO, PARA PERSONAL REGULAR

- La emisión de credenciales para los empleados regulares del Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras será de responsabilidad del Operador y deberán estar visadas por Gendarmería de Chile.
- Todo empleado que ingrese al interior del Establecimiento Penitenciario deberá someterse a los controles de seguridad de Gendarmería de Chile sin que ello implique menoscabo para el trabajador. Gendarmería de Chile a su vez, informará al Gerente de Explotación las irregularidades detectadas en dichos controles, para lo que seguirá el procedimiento señalado en el punto 1.5.2.1. de este reglamento.
- Todo empleado debe circular por el interior del Establecimiento Penitenciario con su credencial ubicada en un lugar visible.
- Las credenciales serán de uso personal e intransferible.
- La pérdida, extravío o sustracción de la credencial deberá ser informada por el afectado a la administración del Operador inmediatamente. Este último informará del hecho a Gendarmería de Chile.
- Para la reemisión de credenciales, ya sea por pérdida o deterioro, el Operador previamente a la reimpresión de una nueva credencial anulará la vigencia y validez de la anterior, y según sea el caso, se procederá a su destrucción. Asimismo, el Operador mantendrá a disposición de la Administración Penitenciaria y la Inspección Fiscal un registro de credenciales dadas de baja.
- La credencial sólo dará derecho a circular por determinadas áreas del Establecimiento Penitenciario, según restricciones que se indican a continuación:

-
-

| | Personal del Concesionario asignado a: | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| | Serv. Reinserción Social | Servicio de Salud | Servicio de Mantención | Servicio de Alimentación | Servicio de Lavandería | Servicio de Aseo | Servicio de Económato | Servicios Generales |
| ZONA EXTERNA | | | | | | | | |
| Recintos de Gendarmería de Chile | | S | S/I | | | S/I | | |
| Recintos del Operador | L | L | L | L | L | L | L | L |
| Áreas Verdes y de Circulación | L | L | L | L | L | L | L | L |
| ZONA INTERNA | | | | | | | | |
| Recintos de Gendarmería de Chile | | | S/I | | | S/I | | |
| Módulos de Reclusión | S/I | S/I | S/I | | | S/I | | |
| Áreas Comunes | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I |
| Recintos del Operador | L | L | L | L | L | L | L | L |

| SIMBOLOGIA | |
|------------|---|
| S | : Ingreso solicitado por Gendarmería de Chile. |
| S/P | : Ingreso solicitado por Gendarmería de Chile y/o en orden a un programa de servicios previamente aprobado por la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile. |
| L | : Acceso y circulación no restringida. |

- No obstante las restricciones antes señaladas y en concordancia con el punto 1.13.4.6 de las BALI, corresponderá a la Administración Penitenciaria, determinar e informar, las vías de tránsito, circulación y desplazamiento al interior del Establecimiento Penitenciario, a las que podrá acceder el personal de la concesión.
 - De acuerdo con lo anterior, la zonificación de los niveles de acceso de la credencial, será de responsabilidad final de la Administración Penitenciaria, pudiendo el operador recurrir a la Instancia Coordinadora estipulada en el punto 1.13.2.3. de las BALI, cuando las restricciones de acceso y circulación estipuladas por la Autoridad Penitenciaria dificulten la implementación de los servicios propios del contrato de concesión.
- Los usuarios que cesen sus servicios al interior del establecimiento, deberán entregar su credencial al Operador, quien incorporará este evento en el registro de credenciales dadas de baja y luego procederá a su destrucción.

1.4.4.12.2 DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO PENAL, PARA PERSONAL

INTERNO

El desplazamiento de los internos al interior del Establecimiento Penitenciario es una materia que le compete a Gendarmería de Chile.

El Operador, a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penal, deberá coordinar con Gendarmería de Chile todos los traslados y desplazamientos requeridos para el desarrollo de actividades laborales de Internos, se trate de Internos que presten funciones directas para el Operador o en algún Taller Industrial instalado por una empresa colaboradora en el Establecimiento Penitenciario.

La coordinación de desplazamientos de internos que realice el Gerente de Explotación con Gendarmería de Chile, se registrará por las actividades planteadas en el Plan Anual de Reinserción Social aprobado previamente por la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile. Sin perjuicio de la instancia de aprobación del señalado plan, el Gerente de Explotación entregará semanalmente a la Administración Penitenciaria, una programación correspondiente a la semana siguiente, la que contendrá el listado de internos laboralmente activos que requieren desplazamientos para cumplir actividades laborales que han sido previamente aprobadas por el Consejo Técnico.

1.4.4.13. PROCEDIMIENTOS DE REEMPLAZOS DEL PERSONAL

El Operador, subcontratistas y empresas colaboradoras podrán, frente a situaciones contingentes que generen ausentismo laboral y afecten la continuidad de los servicios, reemplazar temporalmente a los empleados ausentes, se trate de personal regular o de internos.

Se entenderá por ausentismo laboral la inasistencia de un trabajador a su trabajo debido a:

- Uso de Feriado Legal y Permisos: regulado en punto 1.4.4.6. de este reglamento y en los artículos 66º al 76º del Código del Trabajo.
- Ausentismo por Licencia médica: documento extendido por un médico que permite al trabajador ausentarse del trabajo o reducir la jornada laboral y que lo faculta para obtener un subsidio por incapacidad laboral.
- Ausentismo por Accidentes del Trabajo o Enfermedad Profesional: regulado por ley 16.744
- Ausentismo Injustificado: se entenderá como la no concurrencia del trabajador sin causa justificada, o también como el abandono del trabajo por parte del trabajador.
- Ausentismo causado por medidas adoptadas por la Autoridad Penitenciaria: Se refiere a trabajadores imposibilitados de presentarse a ejercer sus funciones en su lugar de trabajo, por medidas adoptadas por la Autoridad Penitenciaria. Básicamente se identifican dos tipos de casos:
 - a) Trabajadores regulares: medidas reguladas por el párrafo 3, 4 y 5 del punto 1.13.4.3. de las BALI.
 - b) Trabajadores internos: medidas disciplinarias que adopta la Autoridad Penitenciaria y que impiden al trabajador concurrir a su puesto de trabajo.

Frente a situaciones contingentes que generen ausentismo laboral en aquellos cargos definidos como dotación garantizada en el punto 1.4.3.1. y anexo 1.4.D. del presente reglamento, serán reemplazados a través del mecanismo de plan de delegación o sucesiones.

1.4.4.13.1. PLAN DE DELEGACIONES O SUCESIONES:

a) Cada área que posea personal clasificado como garantizado, deberá contar con un plan de delegación o sucesiones que individualizará al menos a 3 personas ordenadas jerárquicamente para asumir el cargo del titular en caso de que éste se ausente.

b) Cada plan estará en poder del Gerente de Explotación, quien deberá informarlo a la Inspección Fiscal y a Gendarmería de Chile, cada vez que éste sufra una actualización. La primera entrega se realizará el primer día de la puesta en servicio provisoria.

c) Las personas que estén individualizadas en el plan deberán contar con la experiencia, idoneidad y competencias requeridas para el cargo de reemplazo.

d) En el caso de profesionales del Servicio de Salud y Reinserción Social, deberán ser reemplazados por profesionales de la misma área de estudios o especialidad.

e) El personal incluido en cada listado de plan de delegación, podrá ser proveniente de:

- Personal ya incluido en la dotación autorizada para desempeñar funciones en el Establecimiento Penitenciario, según puntos 1.4.4.2.1. de este reglamento y 1.13.4.3. de las BALI.
- Personal no incluido en la nómina de trabajadores autorizados previamente para ejercer funciones en el Establecimiento Penitenciario. En cuyo caso el concesionario actuará según lo estipulado en párrafo 6 del punto 1.13.4.3. de las BALI. Esto es:

“... En estos casos, el concesionario igualmente deberá individualizarlos en una nómina y proveer los medios de identificación necesarios para facilitar su circulación al interior del complejo”.

Esta opción será utilizada preferentemente para:

- El reemplazo del personal del servicio de salud, como por ejemplo para la llamada de médicos externos, comúnmente denominada “llamada de médico a domicilio”.
- Casos en que el Operador asigne para el reemplazo a uno de sus empleados que se desempeña habitualmente en otro Establecimiento Penitenciario, en la casa central o en otro contrato que el concesionario mantenga con un cliente distinto a Gendarmería de Chile y el Ministerio de Obras Públicas.

f) El plazo que el Operador demorará en efectuar el reemplazo dependerá directamente de los riesgos asociados a la continuidad de los servicios, definiendo como máximo en los servicios de Salud y Reinserción Social un período de 24 horas. Durante el lapso de tiempo que se produce desde el inicio de la ausencia y las 24 horas del reemplazo final, el Operador se coordinará con la Administración Penitenciaria para reprogramar los eventuales servicios que pudieran verse afectados en la cobertura durante dicho período. En el caso del servicio de salud, si fuese necesario, se implementarán las medidas de contingencias descritas en el punto 2.5.3. del presente reglamento de servicio de la obra.

g) En el caso de ausencias del personal señalado en el punto 1.4.2.3. de este reglamento, es decir, cuando la ausencia se trate de Jefaturas de primera línea del Operador en el

Establecimiento Penitenciario, el plazo para la aplicación del plan de delegaciones será inmediato al evento de producirse la ausencia.

h) Al ejecutar el plan de delegaciones, los servicios no se verán afectados en lo que respecta a su calidad, oportunidad y continuidad.

1.4.4.13.2. ASIGNACIÓN DE VACANTES PARA REEMPLAZOS

- a) En caso de producirse ausentismo causado por desvinculaciones o medidas adoptadas por la Autoridad Penitenciaria, y que pudiera afectar la continuidad del servicio, el Operador generará una vacante y ejecutará el proceso de reclutamiento y selección de personal señalado en el punto 1.4.4.1. de este reglamento.

El puesto vacante deberá ser cubierto en un plazo máximo de 31 días desde iniciada la ausencia del titular del cargo. Cabe destacar que durante los primeros 30 días de ausencia, el puesto estará cubierto a través del plan de delegaciones o sucesiones.

Con el objetivo de cumplir el plazo señalado en el párrafo anterior, el Operador al momento de reclutar y/o seleccionar a los postulantes al reemplazo, enviará a la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile el nombre completo y RUT de aquellos postulantes que eventualmente podrían ser contratados. Lo anterior, con el objetivo que la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile se pronuncien anticipadamente con respecto a sus rechazos o exigencias de sustitución de los candidatos preseleccionados. El mecanismo propuesto, operará sin perjuicio de que una vez producido efectivamente el contrato con el postulante, el Operador debe cumplir los pasos indicados en el punto 1.13.4.3. sobre contratación y acreditación del personal de las Bases de Licitación.

- b) Al producirse ausentismo causado por licencias médicas o accidentes del trabajo, y se tengan antecedentes de que la ausencia perdurará por más de 30 días y que ésta pudiera afectar la continuidad del servicio, el Operador generará una vacante temporal y ejecutará el proceso de reclutamiento y selección de personal señalado en el punto 1.4.4.1. de este reglamento.

El puesto vacante deberá ser cubierto en un plazo máximo de 31 días desde iniciada la ausencia del titular del cargo. Cabe destacar que durante los primeros 30 días de ausencia, el puesto estará cubierto a través del plan de delegaciones o sucesiones mencionado en el punto 1.4.4.13.1. de este Reglamento.

El Operador, en coherencia con el punto 1.13.4.3. de las bases de licitación, solicitará a la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile autorización para el ingreso de personal no incluido en la nómina oficial de trabajadores, por el período que dure la licencia médica o de accidente del trabajo. Lo anterior, no libera al Operador del cumplimiento de las obligaciones contractuales con el reemplazante, ni de las obligaciones que impone este reglamento y el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

PARTE 1

1.5. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

1.5.1. ANTECEDENTES GENERALES

El Operador, con la finalidad de reglamentar las acciones en el interior del Establecimiento Penitenciario, establece el presente conjunto de medidas y procedimientos que facilitarán las relaciones e interacciones entre las distintas organizaciones que participarán en las operaciones del Establecimiento Penitenciario, estas acciones se encontrarán en conformidad con las normativas señaladas en el Reglamento de Gendarmería de Chile y el Contrato de Concesión.

Se incorporan en este documento, los procedimientos y coordinación necesarias entre Gendarmería de Chile en lo que se refiere al control de ingresos y egresos de personas, estableciendo los compromisos del Operador en la prestación de los servicios básicos y penitenciarios.

1.5.1.1. DEFINICIONES

a) Seguridad: Conjunto de medidas de carácter preventivo destinadas a impedir, evitar o neutralizar los hechos que pudieran afectar a la integridad de los trabajadores del Operador, empresas contratistas, personal de Gendarmería de Chile, internos y de visitas. Del mismo modo comprende aquellas medidas de cuidado tanto para la infraestructura como en las operaciones, en el resguardo de los aspectos económico y de eficiencia que puedan afectar el normal desarrollo de la actividad de explotación.

b) Alcaide: Autoridad unipersonal que ejerce el cargo de Jefe del Complejo Penitenciario y que se encuentra facultado para adoptar las medidas de carácter correctivo y/o preventivo destinadas a mantener y restablecer el orden de los internos confinados al Establecimiento Penitenciario.
Aquellas autoridades unipersonales que existen en los Centros de Detención Preventiva y en los Centros de Cumplimiento Penitenciario.

c) Inspector Fiscal: Es el representante del Estado de Chile, a través de la Dirección General de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión y el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Operador durante la etapa de explotación de la obra.

d) Gerente de Explotación: Representante del Operador en el Establecimiento Penitenciario que tiene por misión administrar y proporcionar los servicios de operación de la obra, conservación de la infraestructura y garantizar la operación de todos los servicios básicos y complementarios que deba prestar el Operador del Establecimiento Penitenciario.

e) Zona externa: Corresponde al área comprendida entre el exterior del anillo de seguridad y la línea que delimita el área de concesión.

f) Zona interna: Es el área interior rodeada por el anillo de seguridad.

g) Guardia externa: Corresponde al puesto de vigilancia ubicado en el área de control de acceso.

h) Guardia interna: Corresponde al puesto de vigilancia ubicado en el área Guardia Interna.

i) Guardia Armada: Corresponde a la función de seguridad del área perimetral desarrolla por personal de Gendarmería de Chile.

j) Área Control de acceso: Corresponde a la instalación de vigilancia externa y que controla los accesos de funcionarios de Gendarmería de Chile, del personal del Operador, de terceros contratistas, de personas relacionadas con los Talleres Industriales que existan al interior del recinto, de autoridades y profesionales de la justicia o de la administración pública de visitas a internos y demás personas autorizadas.

k) Área Guardia Interna: Corresponde a la instalación de vigilancia interna que controla los accesos y desplazamientos en la zona interna.

l) Edificio administración: Edificio que alberga a la Administración Penitenciaria, al Inspector Fiscal, al Gerente de Explotación y sus respectivos colaboradores.

m) Área de servicios y anexos: Corresponde al edificio de instalaciones del Operador que alberga dependencias de servicios para la obra.

n) Áreas de dependencias del personal: Corresponde al edificio que alberga las instalaciones de Gendarmería de Chile para uso de su personal.

1.5.1.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Este reglamento establece las normas mínimas de convivencia y permanencia que deberán observar los empleados del Operador en el interior del Establecimiento Penitenciario y la relación que mantendrán con los funcionarios de Gendarmería.

Este instrumento es válido para la totalidad de los empleados del Operador en la prestación de los servicios básicos y penitenciarios que éste proporcione, para el uso de vehículos de la operación y el ingreso de visitas, para quienes presten servicios en calidad de terceros subcontratistas y para los Talleres Industriales que desarrollan labores en el recinto.

La Gerencia de Explotación, la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria adecuarán este Reglamento si las circunstancias lo requieren, mediante el procedimiento indicado en el punto 1.4, Parte 1 del Reglamento de Servicio de la Obra.

1.5.2. CONTROLES DE INGRESO Y EGRESO

El Operador entregará a la administración del Establecimiento Penitenciario una nómina de los trabajadores, de los prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes al operador y de los industriales que desarrollen actividades económicas en el interior de los recintos. Lo anterior, se realizará con una frecuencia bimestral y en circunstancias especiales lo efectuará con una anticipación de 12 horas.

Los antes indicados deberán someterse a las siguientes políticas de ingreso y egreso a estos establecimientos.

1.5.2.1. ASPECTOS GENERALES

1.5.2.1.1. Los empleados externos del Operador, al ingresar a las instalaciones, deberán portar Cédula de Identidad y su Credencial respectiva.

1.5.2.1.2. Los trabajadores externos del Operador al ingresar -si Gendarmería de Chile lo requiere- deberán acceder a todos los procedimientos de control definidos por la Administración Penitenciaria.

1.5.2.1.3. Al ingresar al establecimiento no podrán portar encomiendas o correspondencia dirigida a los internos y tampoco aquella dirigida al personal de Gendarmería, cualquiera sea su carácter.

1.5.2.1.4. Se prohíbe ingresar al área externa e interna del establecimiento con teléfonos celulares o con otros medios de comunicación no autorizados por la Administración Penitenciaria. El incumplimiento de esta medida significará falta grave a las obligaciones que impone el Reglamento Interno del Operador y la normativa de Gendarmería de Chile.

1.5.2.1.5. Por definición la zona interna del establecimiento es un sector restringido y de seguridad. Por lo tanto, el ingreso y desplazamiento en este lugar estará limitado sólo a los empleados, los prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes al Operador y a los industriales que desarrollen actividades económicas en el interior de esta área que se encuentren debidamente autorizados por la Administración Penitenciaria.

1.5.2.1.6. Se encuentra prohibido tomar fotografías, realizar filmaciones y/o grabar imágenes en la zona externa o interna del Establecimiento Penitenciario sin autorización previa y escrita del Alcaide. El incumplimiento de esta medida significará someterse a las sanciones impuestas por Gendarmería de Chile.

1.5.2.1.7. Las irregularidades registradas durante la recepción o despacho de mercaderías y materias primas, y en los procesos de carga y descarga de desechos de cualquier tipo y origen, que afecten la seguridad del Establecimiento Penitenciario deberán ser informadas al Jefe de Servicio respectivo y, en el caso de los talleres industriales, al supervisor responsable del subprograma laboral. En ambos casos, adicionalmente, se debe informar de inmediato a Gendarmería como lo señala el punto 1.13.3.1 de las Bases de Licitación. Adicionalmente, se elaborará un informe respecto a lo acontecido y las causas que originaron el hecho, para que la Gerencia de Explotación derive el relato correspondiente al Alcaide y a la Inspección Fiscal en un plazo de 48 horas, siempre y cuando éstas no constituyan delito. En caso contrario, o sea, cuando constituyen delito, lo que es calificado por el Alcaide del establecimiento, el informe se entregará dentro de las 12 horas siguiente de ocurrido el hecho.

1.5.2.2. INGRESOS DE TRABAJADORES EXTERNOS DEL OPERADOR

1.5.2.2.1. Los trabajadores del Operador deberán ingresar a la hora convenida en los respectivos contratos de trabajo. El ingreso anterior a 30 minutos, deberá contar con autorización previa de Gendarmería de Chile, la cual será solicitada por la Gerencia de Explotación. El horario de ingreso de éstos se señala en cada uno de los Servicios Penitenciarios del Operador.

1.5.2.2.2. La permanencia e ingreso de personal del Operador fuera del horario indicado en el artículo precedente será considerado como ingreso especial, el cual será justificado e informado previamente por la Gerencia de Explotación al Alcaide, quien autorizará la solicitud.

1.5.2.2.3. El ingreso de trabajadores con bienes que no formen parte del equipamiento estándar, de seguridad o infraestructura, deberá ser notificado al Operador, registrado por la Inspección Fiscal e informado a la Administración Penitenciaria. Los bienes referidos serán sometidos a los controles de seguridad por el personal de Gendarmería de Chile durante el ingreso y/o egreso.

1.5.2.2.4. Los trabajadores del Operador deberán registrar su asistencia diariamente en las dependencias administrativas habilitadas para estos efectos.

1.5.2.2.5. El personal del Operador ingresará a las dependencias de Gendarmería de Chile, ubicadas en el área externa del establecimiento, solo para la entrega de los servicios convenidos en el contrato de concesión o por aquellos previamente acordadas y/o solicitadas por estos mismos a la Gerencia de Explotación del Operador.

1.5.2.3. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES INTERNOS DEL OPERADOR

1.5.2.3.1. En la nómina bimestral de trabajadores -1.5.2 anterior- se indicará la función y las áreas de trabajo a las que debe acceder cada empleado interno del Operador y también se identificará el supervisor responsable de ellos. De igual forma, cualquiera modificación que sufra la nómina por motivos propios del Operador –ingreso o egreso-, será comunicada a la Administración Penitenciaria en un plazo previo de 24 horas.

1.5.2.3.2. Gendarmería de Chile informará al Coordinador del Área de Reinserción Social, del Operador, con una anticipación de 24 horas, la nómina de internos que no asistirán a su puesto laboral. En ella se indicará las causales que originan la insistencia, ya sea por motivos disciplinarios, traslados, salida a tribunales u otro motivo. Si el interno se ausentare en un plazo mayor a un día o fuera eliminado el beneficio laboral por parte de la Administración Penitenciaria, y ésta deberá informarlo a la Gerencia de Explotación.

1.5.2.3.3. Los funcionarios de Gendarmería ubicados en la guardia de cada módulo, custodiará las credenciales de identificación de los internos trabajadores del Operador; también harán la entrega y retiro de las credenciales a los internos a la salida y retorno del módulo respectivo. Los internos colocarán las credenciales en su vestuario en un lugar predefinido por el Operador y la Administración Penitenciaria.

1.5.2.3.4. Gendarmería de Chile trasladará a los internos identificados en las nóminas y los pondrá a disposición de los respectivos supervisores.

1.5.2.3.5. Al momento de ingresar a las instalaciones laborales, los trabajadores internos del Operador procederán a colocarse sus uniformes, en los respectivos vestidores.

1.5.2.3.6. Los trabajadores del Operador deberán registrar su asistencia con su respectivo supervisor. Lo mismo harán cuando deban retirarse a los servicios de colación y al término de la jornada.

1.5.2.3.7. Los desplazamientos de internos entre los módulos y los lugares de trabajo serán custodiados y/o vigilados por Gendarmería de Chile, de acuerdo a sus propios procedimientos.

1.5.2.3.8. Los representantes del Operador asignados a la supervisión de la actividad laboral de internos, realizarán inventarios de máquinas, herramientas y accesorios al inicio y término de cada jornada laboral.

1.5.2.3.9. El resultado de dicho inventario quedará declarado en los libros de Registro de Novedades de la actividad que se encuentran en cada servicio del Operador y en poder del supervisor respectivo.

1.5.2.3.10. Los trabajadores internos del Operador sólo podrán desplazarse por las áreas informadas, autorizadas y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la administración del Establecimiento Penitenciario.

1.5.2.4. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES INTERNOS EN TALLERES INDUSTRIALES

1.5.2.4.1. El Operador entregará a la administración del Establecimiento Penitenciario una nómina de trabajadores internos de acuerdo a lo establecido en el punto 1.5.2.3.1 anterior.

1.5.2.4.2. Gendarmería de Chile informará al Área de Reinserción Social del Operador cualquier circunstancia que impida la asistencia de internos a talleres industriales de acuerdo al proceder señalado en el punto 1.5.2.3.2. anterior.

1.5.2.4.3. Los funcionarios de Gendarmería ubicados en la guardia de cada módulo, custodiará las credenciales de identificación de los internos trabajadores de talleres industriales; también harán la entrega y retiro de las credenciales a los internos a la salida y retorno del módulo respectivo. Los internos colocarán las credenciales en su vestuario en un lugar predefinido por el Operador y la Administración Penitenciaria.

1.5.2.4.4. Gendarmería de Chile trasladará a los internos identificados en dichas nóminas y los pondrá a disposición de los respectivos supervisores en los horarios requeridos.

1.5.2.4.5. Al momento de ingresar a las instalaciones laborales, los trabajadores internos de talleres industriales procederán a colocarse sus uniformes, en los respectivos vestidores.

1.5.2.4.6. Los trabajadores de los talleres deberán registrar su asistencia en presencia del Jefe de Taller. Lo mismo harán cuando se retiren a los servicios de colación y al término de la jornada.

1.5.2.4.7. Los desplazamientos de internos entre los módulos y los lugares de trabajo serán custodiado y/o vigilados por Gendarmería.

1.5.2.4.8. Los Jefes de Taller, serán responsables de realizar el inventario de máquinas, herramientas, materias primas y accesorios, al inicio y término de cada jornada laboral y el funcionario de Gendarmería asignado en el lugar dejará constancia de la acción en el Registro de Novedades del área.

1.5.2.4.9. El resultado de dicho inventario quedará registrado en los libros de Registro de Novedades de cada taller y en poder del Jefe de Taller.

1.5.2.5. DE LOS DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES DEL OPERADOR EN LA ZONA INTERNA DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

1.5.2.5.1. Los trabajadores del Operador deberán portar obligatoriamente su tarjeta de identificación en un lugar visible durante su circulación y permanencia en edificios o patios del Establecimiento.

1.5.2.5.2. Los empleados externos del Operador contarán con autorización para desplazarse en forma libre por las instalaciones administrativas y técnicas ubicadas en la zona externa del establecimiento y que son de su responsabilidad, tal como se señala en el punto 1.4.4.12.1 del presente reglamento.

1.5.2.5.3. Los desplazamientos que deban efectuarse en la zona interna, estarán restringidos sólo a áreas previamente autorizadas, por la Administración Penitenciaria.

1.5.2.5.4. Cada desplazamiento deberá ser previamente informado a la Guardia Interna y, en el interior, estos trabajadores serán custodiados y/o vigilados por Gendarmería de Chile.

1.5.2.5.5. Los ingresos y los desplazamientos en los módulos deberán efectuarse bajo la supervisión y procedimientos de Gendarmería.

1.5.2.6. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTO DE VISITAS DEL OPERADOR

1.5.2.6.1. Las visitas del Operador tendrán acceso a las instalaciones del Operador de lunes a viernes entre las 8:30 y 18:00 horas, previa autorización del Alcalde del Establecimiento Penitenciario.

1.5.2.6.2. Las visitas serán anunciadas con una anticipación de 24 horas a la Gerencia de Explotación con indicación del nombre completo, cédula de identidad del visitante, el horario de ingreso y salida, el motivo de ésta y la o las dependencias que visitará.

1.5.2.6.3. La Gerencia de Explotación comunicará con una anticipación de 24 horas a la Administración Penitenciaria la nómina de visitantes y los motivos que la generan para que ésta conceda su autorización.

1.5.2.6.4. Al ingresar al Establecimiento Penitenciario las visitas entregarán al encargado y/o supervisor responsable, una carta de aceptación a las recomendaciones de las medidas de seguridad y de prevención. En este documento la visita asumirá las obligaciones, responsabilidades y deberes a los que se encuentra sujeto dentro del Establecimiento Penitenciario, liberando al Operador de responsabilidad civil ante situaciones en que este pueda verse involucrado. El documento será entregado al visitante en el momento de solicitar el ingreso.

1.5.2.6.5. Las visitas deberán presentarse a la guardia externa y someterse a los procedimientos y controles de seguridad exigidos y definidos por la Administración Penitenciaria.

1.5.2.6.6. Las visitas tendrán prohibido desplazarse por zonas no autorizadas y/o que no le corresponda, atendida la naturaleza de su estadía. Cualquier desplazamiento será coordinado con Gendarmería de Chile.

1.5.2.6.7. Cuando alguna visita del Operador requiera ingresar a la zona interna se hará con la debida autorización del Alcaide o de quien lo subrogue y será vigilado o acompañado por un funcionario de Gendarmería de Chile. Todas deberán cumplir con las normas de seguridad del establecimiento.

1.5.2.6.8. El ingreso de visitas con bienes que no son parte del equipamiento estándar, de seguridad o infraestructura y que permanezcan en el Establecimiento Penitenciario, deberá ser informado a la Inspección Fiscal y revisado de acuerdo a los procedimientos de seguridad de Gendarmería en los controles de ingreso y/o egreso. El Operador emitirá un salvoconducto para el porte y salida del bien en el interior del Establecimiento, el cual previamente será validado por Gendarmería de acuerdo a sus procedimientos.

1.5.2.7. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL CIVIL DE TALLERES INDUSTRIALES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS DEL OPERADOR AL ESTABLECIMIENTO

1.5.2.7.1. El Operador entregará a Gendarmería de Chile una nómina del personal civil dependiente de talleres industriales, de contratistas y subcontratistas que presten servicios en forma permanente de acuerdo a lo establecido en el punto 1.5.2.3.1 anterior.

1.5.2.7.2. Al ingresar al Establecimiento Penitenciario de personal civil dependiente de talleres industriales, de contratista y subcontratista entregarán al encargado y/o supervisor responsable, una carta de aceptación a las recomendaciones de seguridad y prevención. En este documento el personal civil, asumirá las obligaciones, responsabilidades y deberes a los que se encuentra sujeto dentro del Establecimiento Penitenciario, liberando al Operador de responsabilidad civil ante situaciones en que éste pueda verse involucrado. El documento será entregado al solicitar el primer ingreso al Establecimiento de un nuevo trabajador y se renovará cada tres meses a contar de la ocurrencia de este evento.

1.5.2.7.3. Las solicitudes de ingreso de personal civil dependiente de talleres industriales, de contratistas o subcontratistas deberán ser autorizados por el Gerente de Explotación y el Alcaide o quien lo subrogue. En ausencia del primero, la solicitud de ingreso deberá contar con la aprobación del Jefe de Servicio demandante u otro empleado del Operador de igual jerarquía.

1.5.2.7.4. La Gerencia de Explotación informará a la Administración del Establecimiento el ingreso de personal civil dependiente de talleres industriales, de contratistas o subcontratistas con la anticipación indicada en el punto 1.13.4.3 de las Bases de Licitación.

1.5.2.7.5. Las solicitudes de ingreso de **personal civil dependiente** de talleres industriales, contratistas y/o subcontratistas del Operador deberá contener:

- Zona, lugar y una breve descripción del trabajo a realizar.
- Nombre completo y cédula de identidad de cada trabajador
- Fecha y hora de ingreso y retiro.
- Identificación del vehículo de transporte y/o carga.
- Nombre y teléfono del supervisor.

1.5.2.7.6. El ingreso de personal civil dependiente de talleres industriales, contratistas o subcontratistas, en situaciones de emergencias técnica, será informado por el Jefe de Servicios del Operador o por el supervisor de turno responsable del área afectada al Alcaide o quien lo subrogue, el cual emitirá la autorización correspondiente, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Administración del Establecimiento Penitenciario. Con posterioridad, y en cumplimiento con el punto 1.13.4.3. de las Bases de Licitación, los ingresos serán regularizados ante la Gerencia de Explotación y el Alcaide o quien lo subrogue. Para estos efectos se define emergencia como todo evento que altere o ponga en riesgo la seguridad de personas, del Establecimiento o la continuidad de los servicios que el Operador esté prestando.

1.5.2.7.7. El personal civil dependiente de los talleres industriales, contratistas o subcontratistas está obligado a respetar las normas de operación y de seguridad del Establecimiento establecidas por el Alcaide y el Gerente de Explotación. Será obligación del trabajador o supervisor del Operador o el responsable del trabajo, exigir el cumplimiento de ellas. El incumplimiento de ellas faculta al Alcaide a disponer que él o los afectados abandonen de inmediato el recinto y/o a prohibir su ingreso al establecimiento, tal como lo señala el punto 1.13.4.3. de las Bases de Licitación.

1.5.2.7.8. El ingreso de personal civil dependiente de talleres industriales, de contratistas o subcontratistas con bienes que no forme parte del equipamiento estándar, de seguridad o infraestructura, deberá ser informado a la Inspección Fiscal y revisado en los controles de seguridad por personal de Gendarmería de Chile durante el ingreso y/o egreso, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Administración Penitenciaria. El Operador emitirá un salvoconducto para el porte y salida del bien al interior del Establecimiento, el cual será validado previamente por Gendarmería de Chile de acuerdo a sus procedimientos.

1.5.2.7.9. El desplazamiento de personal civil dependiente de talleres industriales contratista o subcontratista y el de sus trabajadores estará limitado sólo a la zona y condición autorizada por el Operador y la Administración del

Establecimiento, tal como se señala en el punto 1.4.4.12 del presente reglamento.

1.5.2.8. INGRESO DE TRABAJADORES Y VISITAS DE LA INSPECCIÓN FISCAL Y SU DESPLAZAMIENTO

1.5.2.8.1. Será reglamentado por el Inspector Fiscal.

1.5.2.9. INGRESO DE FUNCIONARIOS Y VISITAS DE GENDARMERÍA DE CHILE

1.5.2.9.1. Están reglamentados por el régimen administrativo de Gendarmería de Chile.

1.5.2.10. RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE VISITAS DE INTERNOS

1.5.2.10.1. La recepción y administración de visitas es función de la Administración Penitenciaria y los horarios de éstas no deberán interrumpir las actividades de reinserción y las actividades laborales de los internos.

1.5.2.10.2. La planificación e implementación de horarios de visitas de internos deberá ser concordante con los horarios de las actividades de reinserción, de talleres laborales y de recreación.

1.5.2.10.3. Las visitas no podrán ingresar alimentos de ninguna especie, ni artefactos eléctricos o a gas tales como cocinillas, estufas, etc., salvo autorización expresa de la Administración Penitenciaria.

1.5.2.10.4. Las necesidades de adquisición de alimentos u otros enseres que tengan las visitas serán satisfechas por el servicio de Economato administrado por el Operador.

1.5.2.10.5. El ingreso de radios, televisores será previamente autorizado por la Administración Penitenciaria.

1.5.2.11. DEL INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE

1.5.2.11.1. El ingreso de vehículos con materias primas regulares para los servicios del Operador, serán programadas mensualmente e informadas a la Administración Penitenciaria por la Gerencia de Explotación.

Para aquellas actividades no programables, la Gerencia de Explotación con a lo menos 24 horas de anticipación, solicitará la autorización al Alcaide para el ingreso o egreso de vehículos con mercadería.

La Gerencia de Explotación solicitará la autorización de ingreso de materias primas previo recibo de la respectiva solicitud, la que a lo menos deberá contener la siguiente información para ser remitida a la Administración Penitenciaria para su autorización:

- Detalle de las materias primas a ingresar por medio de guía de despacho u otro;

- Destino de las mercaderías;
- Nombre completo y cédula de identidad de todos los conductores y acompañantes del vehículo.
- Fecha y horario de ingreso y retiro;
- Identificación del vehículo de transporte y/o carga; y,
- Nombre y teléfono del representante del proveedor.

1.5.2.11.2. El ingreso de suministros locales y con carácter de regular (diarios, semanales, quincenales o mensuales) como pan, verduras, provisiones de mantención u otros, serán informado mensualmente a la administración del Establecimiento Penitenciario.

1.5.2.11.3. La recepción de mercaderías y materias primas se efectuará de lunes a domingos y en los horarios autorizados por Gendarmería de Chile.

1.5.2.11.4. Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación y de seguridad del Establecimiento establecidas por el Alcaide y el Gerente de Explotación. El trabajador o supervisor del Operador responsable de la recepción de mercaderías y materias primas tendrá la obligación de exigir su cumplimiento.

1.5.2.11.5. El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada por la autoridad penitenciaria y el Operador.

1.5.2.11.6. La descarga de materiales y materias primas deberá realizarse siempre en presencia de Gendarmería de Chile y de acuerdo a las normas y procedimientos del Establecimiento Penitenciario.

1.5.2.11.7. Durante la descarga de mercaderías y materias primas, el funcionario de Gendarmería presente estará facultado para verificar que el contenido de las mercaderías recibidas no vulneren las normas de seguridad del Establecimiento. Si existiere una irregularidad, el Alcaide, según lo establece el punto 1.13.3.1 de las Bases de Licitación, podrá vetar una fracción o la totalidad de la carga. La inspección Fiscal, el Alcaide y el Gerente de Explotación resolverán las acciones siguientes al acontecimiento.

1.5.2.11.8. Toda irregularidad registrada durante la recepción de mercaderías y materias primas que afecte la seguridad del Establecimiento deberá ser informada a Gendarmería de Chile, de acuerdo a lo señalado el punto 1.5.2.1.6 anterior.

1.5.2.11.9. Será responsabilidad del encargado del área tomar las medidas de prevención de accidentes recomendadas por el experto y exigida por la naturaleza de la faena de carga y/o descarga.

1.5.2.12. SALIDAS DE VEHÍCULOS CON MERCADERÍAS O RESIDUOS DEL SERVICIO DEL OPERADOR.

1.5.2.12.1. La salida de vehículos de transporte con mercaderías o residuos se deberá anunciar a la Gerencia de Explotación, quien solicitará la autorización a Gendarmería de Chile con a los menos 12 horas de anticipación, a la cual le adjuntará los antecedentes indicados en el punto 1.5.2.12.2 siguiente.

1.5.2.12.2. La Gerencia de Explotación gestionará la autorización de salida de vehículos de transporte con el conocimiento previo, de a lo menos 24 horas, de los siguientes antecedentes:

- Descripción de materias que se retiran del penal;
- Destino final de las mercaderías;
- Guía de salida o de despacho, según corresponda;
- Fecha y horario de ingreso y retiro del vehículo;
- Identificación del vehículo de transporte y/o carga; y,
- Nombre y teléfono del representante del proveedor.

Para el retiro de basura se deberá contar con la autorización del programa de retiro de éstas por parte de la Administración Penitenciaria, el cual previamente el Operador lo acordará con el departamento de aseo municipal correspondiente u otro organismo privado. Esta operación deberá realizarse con la supervisión de funcionarios de Gendarmería de Chile.

1.5.2.12.3. El retiro de mercaderías o desechos se efectuará de lunes a viernes entre las 9:00 y 12:30 y entre las 15:00 y 18:00 horas o el que se acuerde con Gendarmería de Chile.

1.5.2.12.4. Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación y de seguridad del Establecimiento Penitenciario establecidas por la Administración Penitenciaria y la Gerencia de Explotación. El trabajador o supervisor del Operador responsable de la inspección del retiro de mercaderías y desechos tendrá la obligación de exigir el cumplimiento de ellas.

1.5.2.12.5. El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes estará limitado sólo a la zona autorizada.

1.5.2.12.6. La carga de materiales y materias primas deberá realizarse sólo en presencia de un vigilante de Gendarmería.

1.5.2.12.7. Será responsabilidad del encargado del área tomar las medidas de prevención de accidentes recomendadas por el experto y que exija la naturaleza de la faena de carga y/o descarga.

1.5.2.12.8. Durante la carga de mercaderías y desechos, el funcionario de Gendarmería presente estará facultado para verificar que el contenido de las mercaderías salientes no vulnere las normas de seguridad del Establecimiento, quien podrá suspender la actividad -de acuerdo a lo indicado en el punto 1.13.3.1 de las Bases de Licitación- si la situación lo amerita.

1.5.2.12.9. Ante irregularidades registradas en el proceso de carga y/o descarga de desechos y materias primas, como también en los correspondientes a recepción y despacho de mercaderías o materias primas y que estas afecten la seguridad del Establecimiento, se deberá proceder de acuerdo a lo señalado el punto 1.5.2.1.7 anterior.

1.5.2.12.10. El conductor del medio de transporte debe acatar y aceptar los controles que exijan los puestos de guardia en los controles de acceso.

1.5.2.13. INGRESO DE VEHÍCULOS CON MATERIAS PRIMAS PARA TALLERES INDUSTRIALES

1.5.2.13.1. Todas las entregas regulares de materias primas para talleres industriales del establecimiento penal deberán ser anunciadas a la Gerencia de Explotación con a lo menos 24 horas de anticipación, quien procederá a solicitar la autorización a Gendarmería de Chile, esta autorización deberá ser aprobada con a lo menos 12 horas de anticipación.

En caso de necesitar suministros por imprevistos de producción, el encargado de taller solicitará una autorización especial de ingreso al trabajador del Operador de mayor jerarquía que se encuentre presente en el Establecimiento, el cual gestionará ante las autoridades correspondientes la autorización

1.5.2.13.2. La Gerencia de Explotación sólo autorizará el ingreso de materias primas para los talleres industriales previo recibo de una solicitud que será remitida a la Administración Penitenciaria para su autorización. Esta solicitud contendrá la siguiente información:

- Detalle cuantificado de mercaderías a ingresar;
- Nombre completo y cédula de identidad de todos los conductores y acompañantes del vehículo;
- Fecha y horario de ingreso del vehículo y de su retiro;
- Identificación del vehículo de transporte y/o carga; y,
- Nombre y teléfono del representante del proveedor.

1.5.2.13.3. La recepción de mercadería y materias primas se efectuará de lunes a sábado en el horario autorizado por Gendarmería de Chile.

1.5.2.13.4. Será responsabilidad del encargado del área tomar las medidas de prevención de accidentes recomendadas por el experto y exigidas por la naturaleza de la faena de carga y/o descarga.

1.5.2.13.5. Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación y de seguridad del establecimiento establecidas por el Alcaide y el Gerente de Explotación.

1.5.2.13.6. El encargado del taller industrial y en conjunto con el Jefe del subprograma Laboral, tendrán la obligación de velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y de operación del Establecimiento por parte de los transportistas y cargadores del vehículo.

1.5.2.13.7. El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes estará limitado sólo a la zona autorizada.

1.5.2.13.8. La descarga de materiales y materias primas deberá realizarse sólo en presencia de Gendarmería de Chile, quién podrá suspender la actividad si la situación lo amerita (punto 1.13.3.1 de las Bases de Licitación).

1.5.2.13.9. Durante la descarga de mercaderías y materias primas, el funcionario de Gendarmería presente estará facultado para verificar que el contenido de las mercaderías recibidas no vulnere las normas de seguridad del Establecimiento.

1.5.2.13.10. Toda irregularidad registrada durante la recepción de mercaderías y materias primas que afecte la seguridad del Establecimiento deberá proceder e informar de acuerdo a lo indicado en el punto 1.5.2.1.7 anterior.

1.5.2.13.11. En los controles de acceso a la zona externa e interna, el transportista y sus acompañantes deberán someterse a los controles exigidos por la Administración Penitenciaria, facilitando con esto la labor de Gendarmería de Chile.

1.5.2.14. SALIDA DE VEHÍCULOS CON PRODUCTOS MANUFACTURADOS O DE DESECHO DESDE TALLERES INDUSTRIALES

1.5.2.14.1. Las basuras o desechos del tipo domiciliario generados por los talleres industriales serán retirados por los servicios de aseo del Establecimiento y conducidos a la central de acopio central, previa coordinación con la Administración Penitenciaria y el Operador.

1.5.2.14.2. Los desechos industriales serán almacenados y manipulados de acuerdo a la legislación vigente por el responsable del taller industrial y conducidas a botaderos autorizados.

1.5.2.14.3. La autorización de salida de vehículos de transporte, con productos manufacturados, maquinarias, equipos o residuos industriales, se deberá solicitar a la Gerencia de Explotación, quien la otorgará previa comunicación y solicitud a la Administración Penitenciaria.

1.5.2.14.4. El Jefe del Área Laboral solicitará la autorización de salida de vehículos de transporte, a la Administración Penitenciaria, con al menos 24 horas previas a la ejecución de dicha actividad, presentando los siguientes antecedentes:

- Descripción de productos manufacturados que se retiran del penal o de los desechos que se retiran del penal;
- Cuantificación de los elementos a retirar;
- Guía de salida o de despacho, según corresponda;
- Fecha y horario de ingreso y retiro del vehículo;
- Identificación del vehículo de transporte y/o carga; y,
- Nombre y teléfono del representante del proveedor.

1.5.2.14.5. El retiro de mercaderías o desechos se efectuará de lunes a sábado en las horas acordadas con Gendarmería de Chile.

1.5.2.14.6. Será responsabilidad del supervisor a cargo del taller industrial tomar las medidas de prevención de accidentes recomendadas por el experto y que

exija la naturaleza de la faena de carga y/o descarga. También informará al transportista, la zona autorizada a la cual debe dirigirse.

1.5.2.14.7. Los transportistas y sus acompañantes estarán obligados a respetar las normas de operación y de seguridad del Establecimiento establecidas por el Alcaide y el Gerente de Explotación.

1.5.2.14.8. El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes estará limitado sólo a la zona autorizada.

1.5.2.14.9. Durante la carga de productos manufacturados o desechos, el funcionario de Gendarmería presente deberá verificar que el contenido de las mercaderías salientes no vulnere las normas de seguridad del Establecimiento.

1.5.2.14.10. Toda irregularidad registrada durante la carga de productos elaborados y desechos que afecte la seguridad del establecimiento se deberá actuar e informarse de acuerdo a lo señalado en el punto 1.5.2.1.7 anterior.

1.5.2.14.11. El conductor del medio de transporte deberá acatar y aceptar los controles exigidos por Gendarmería de Chile en los respectivos controles de accesos o salidas.

1.5.2.15. DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES

1.5.2.15.1. El traslado de bienes del Operador que no forman parte del equipamiento estándar, de seguridad e infraestructura, fuera del Establecimiento Penitenciario por cualquier plazo o motivo deberá ser autorizado por la Gerencia de Explotación y notificado a la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile. El egreso solo se permitirá con el respectivo salvoconducto que emitirá el Operador.

1.5.2.15.2. El traslado de bienes afectos a la concesión, fuera del Establecimiento Penitenciario sea por parte del personal del Operador, la Inspección Fiscal, Gendarmería de Chile y/o cualquier otra persona o institución -debidamente autorizada- por cualquier plazo o motivo deberá ser notificados a la Gerencia de Explotación, a la Administración Penitenciaria y autorizado por la Inspección Fiscal, quien dejará constancia en el Libro de Explotación. El egreso del bien será permitido contra la presentación de una "Guía de Despacho" emitida y autorizada por el Operador. Copia de la "Guía de Despacho" quedará en poder de Gendarmería.

1.5.2.16. DEL INGRESO DE PAQUETERÍA O VALIJAS PARA LA GESTIÓN DE OPERADOR

1.5.2.16.1. Son considerados valijas o paquetería todos los objetos relacionados directamente con la gestión del Operador, pudiendo ser este material didáctico, folletos, insumos de oficinas, material audiovisual, courier, manuales y otros de iguales características.

1.5.2.16.2. Las especies descritas en el ítem anterior, ingresarán a través de la unidad de encomiendas ubicada en el control de guardia externa del Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a las normas y procedimientos de Gendarmería de Chile.

1.5.2.16.3. La valija será entregada por el portador en la unidad de Encomiendas junto a su respectiva guía de entrega.

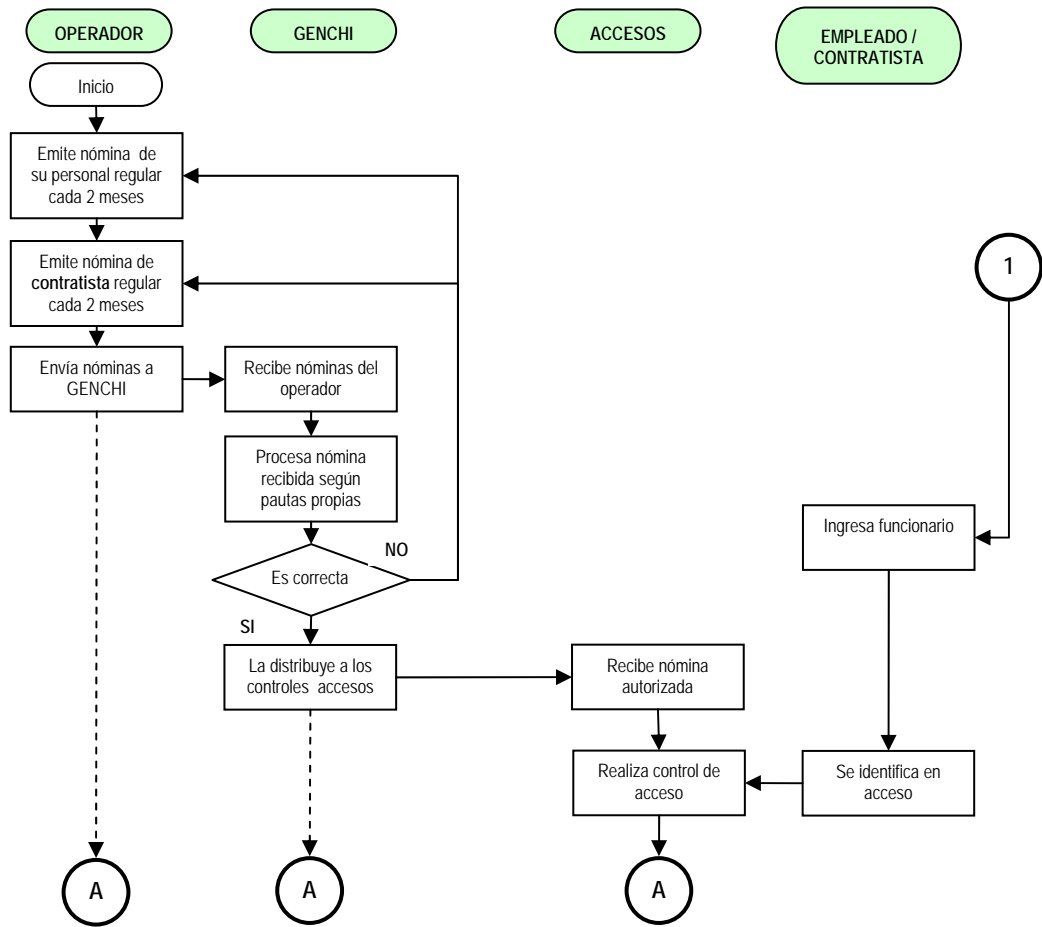
1.5.2.16.4. La unidad de encomiendas del Establecimiento Penitenciario, administrada por Gendarmería de Chile, de acuerdo a los reglamentos y procedimientos propios, registrará y controlará la paquetería o valijas recibidas del Operador.

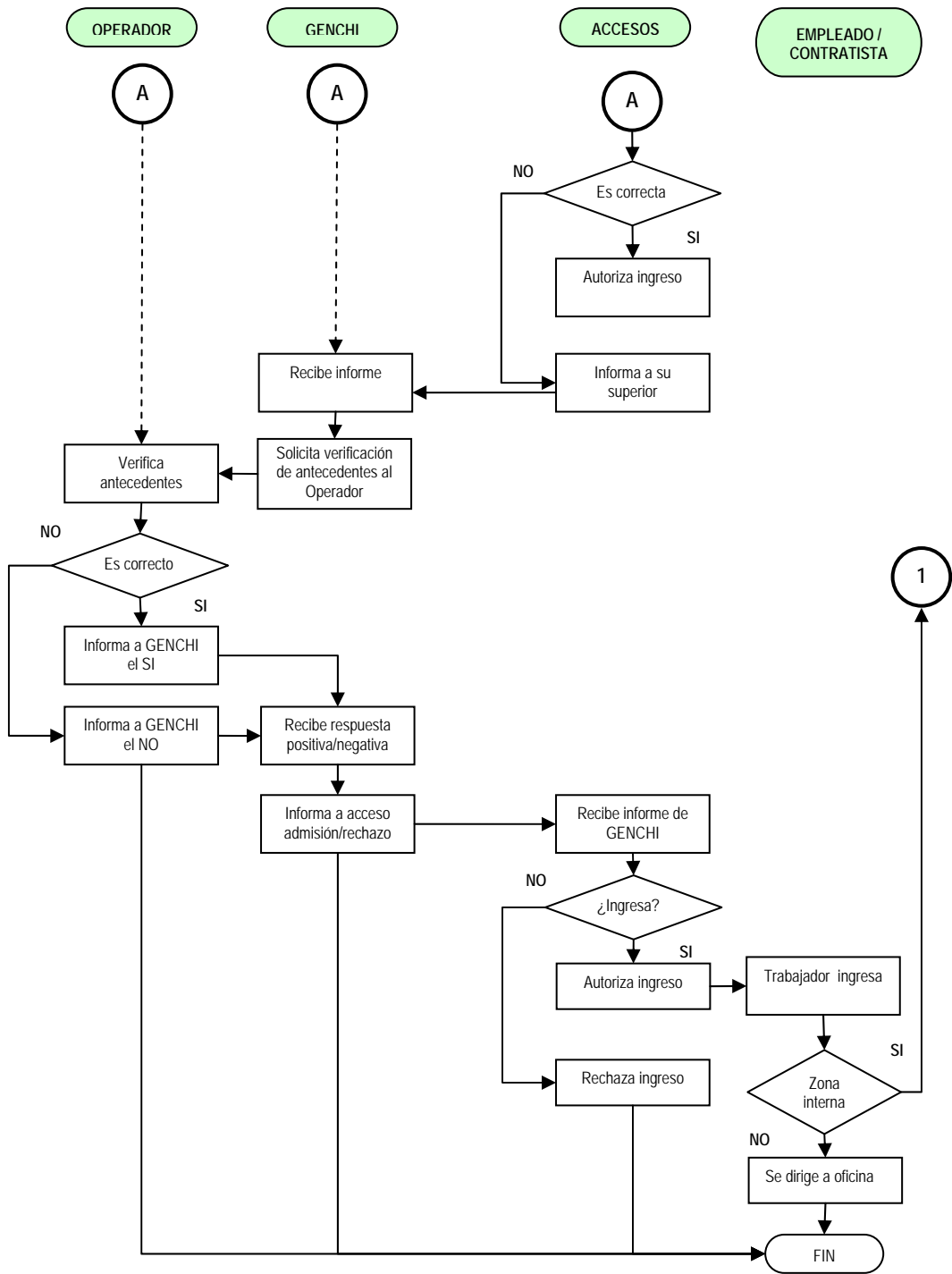
1.5.2.16.5. El encargado de la unidad de Encomiendas, posteriormente, dará aviso de la llegada de encargos a la secretaria de la Gerencia de Explotación, quien solicitará el traslado de éstas, por personal propio, a las unidades de destino de l Operador.

1.5.2.16.6. La oficina de encomiendas entregará las especies recibidas junto a las guías entregadas por el depositante de ellas en el lugar.

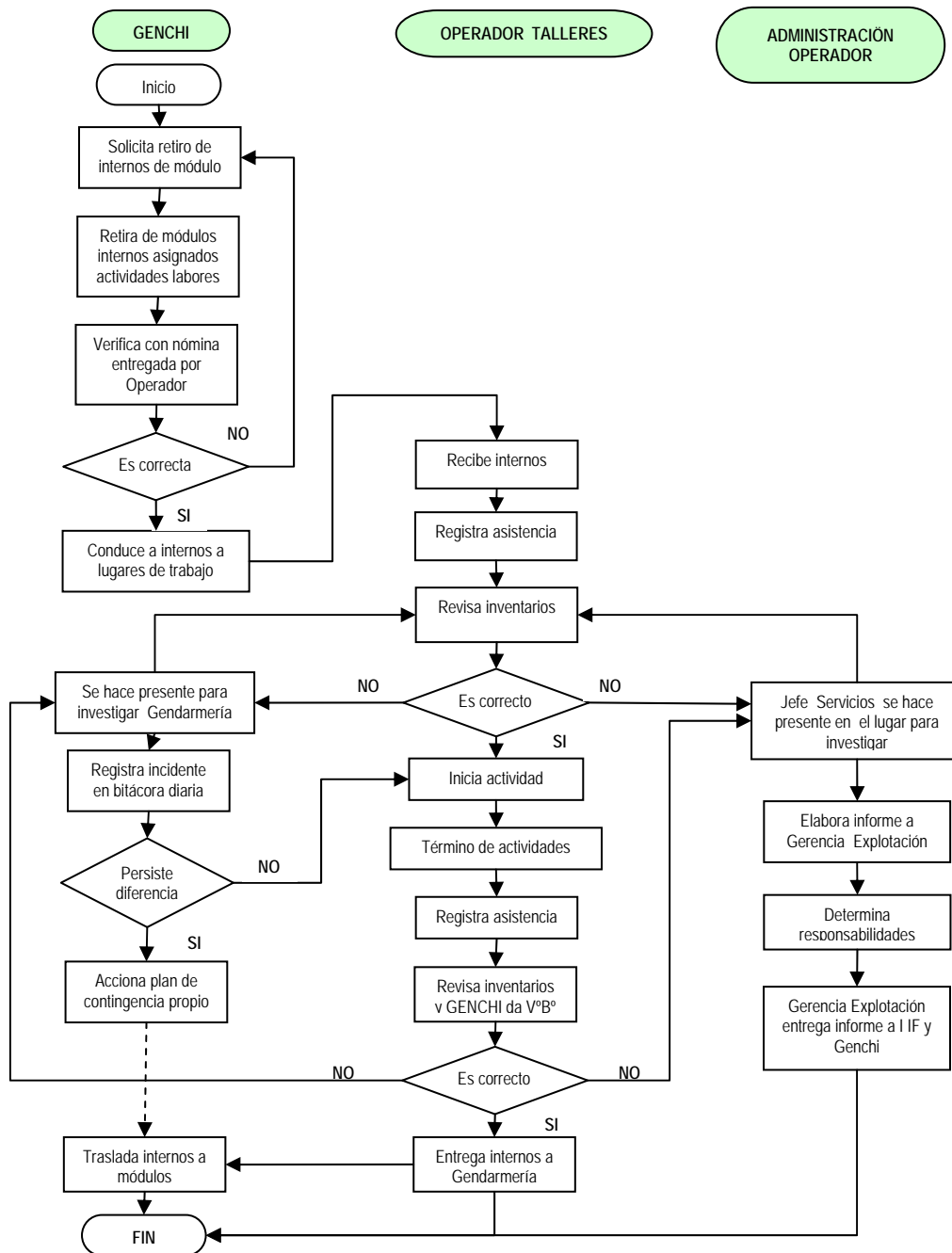
1.5.2.17. FLUJOS DE OPERACIÓN

1.5.2.17.1. PARA INGRESO DE TRABAJADORES PROPIOS EXTERNOS Y CONTRATISTAS DEL OPERADOR

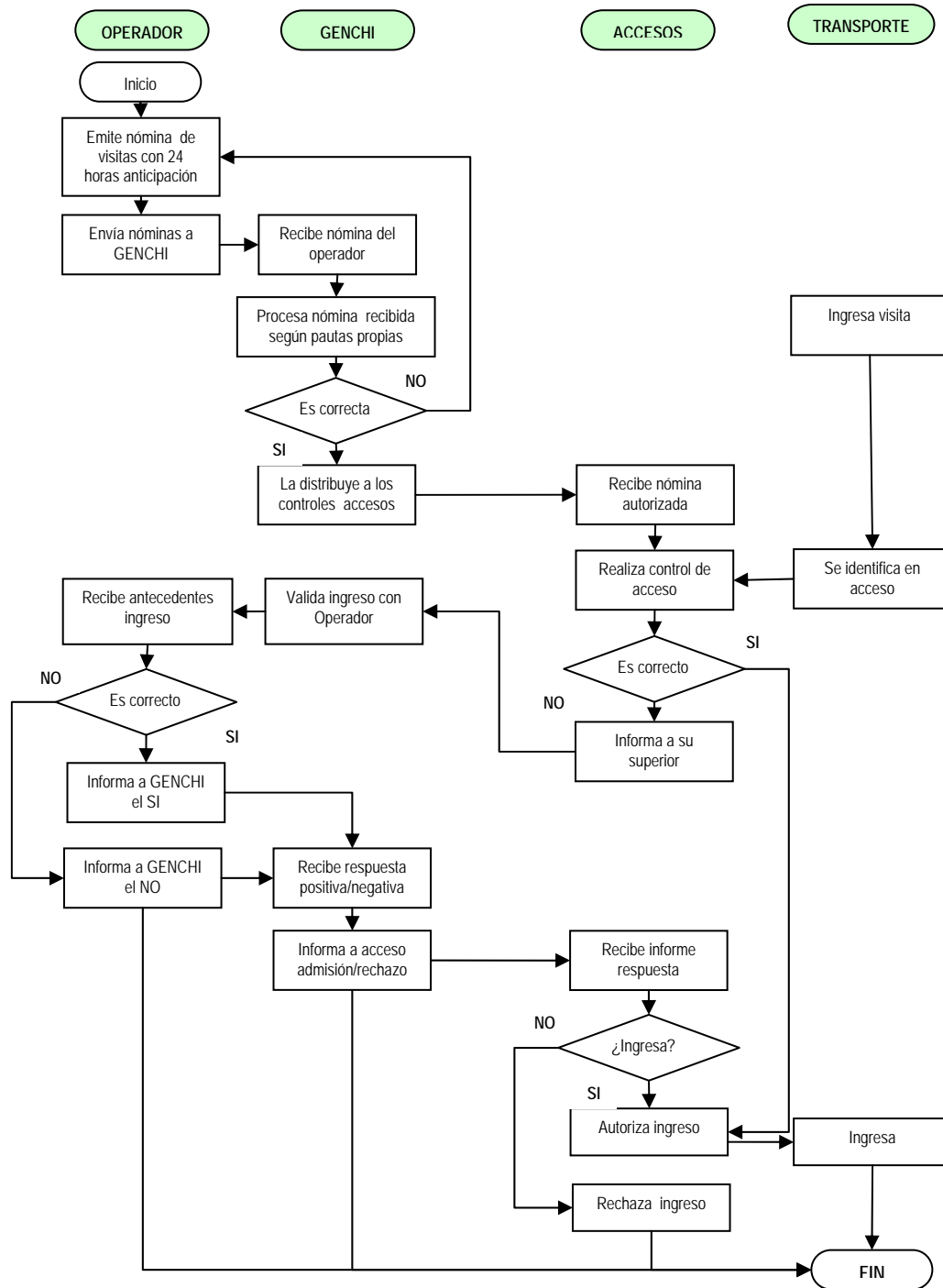




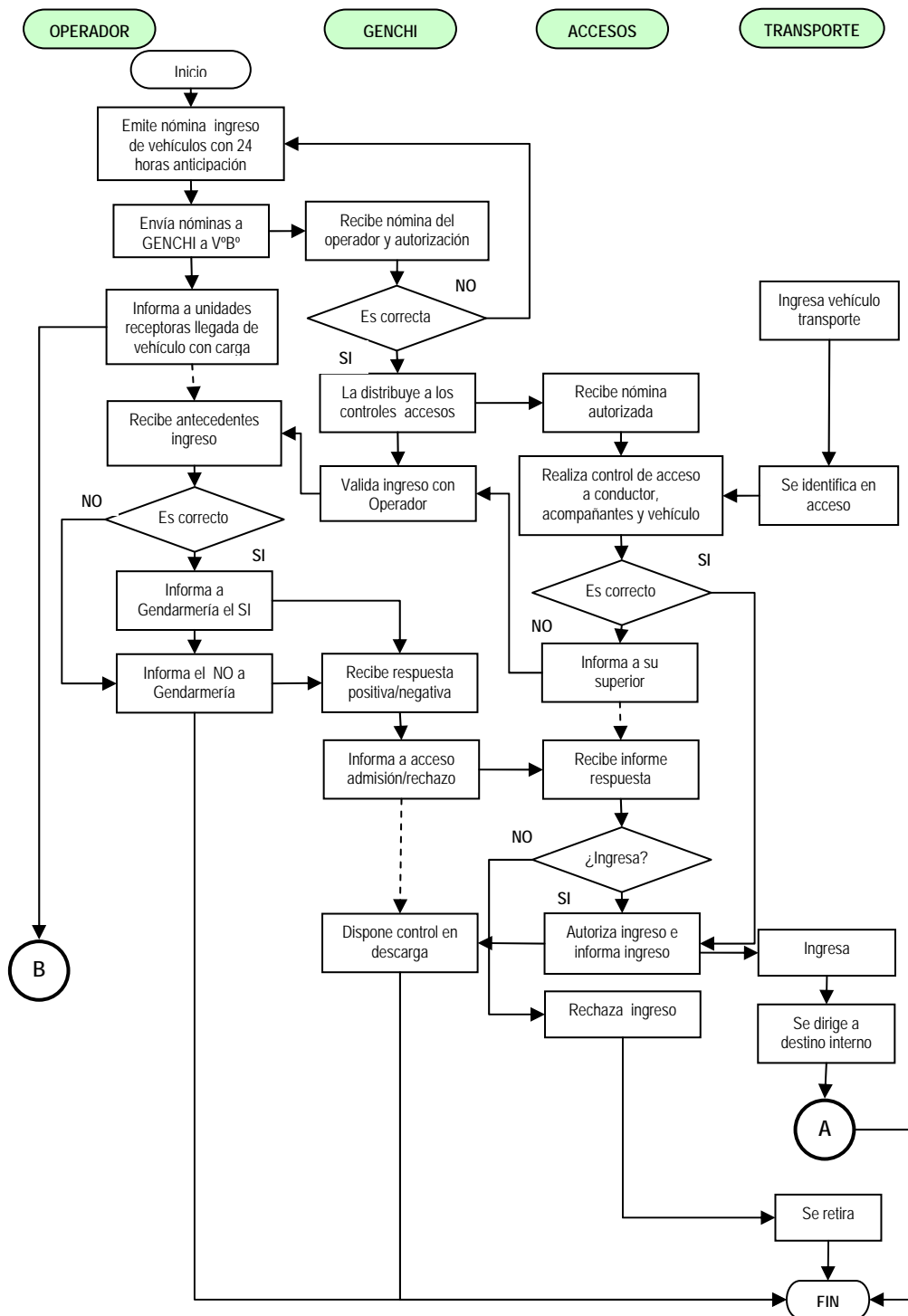
1.5.2.17.2. PARA INGRESO Y RETIRO DE TRABAJADORES INTERNOS QUE SE DESEMPEÑAN CON EL OPERADOR Y EN LOS TALLERES DEL OPERADOR



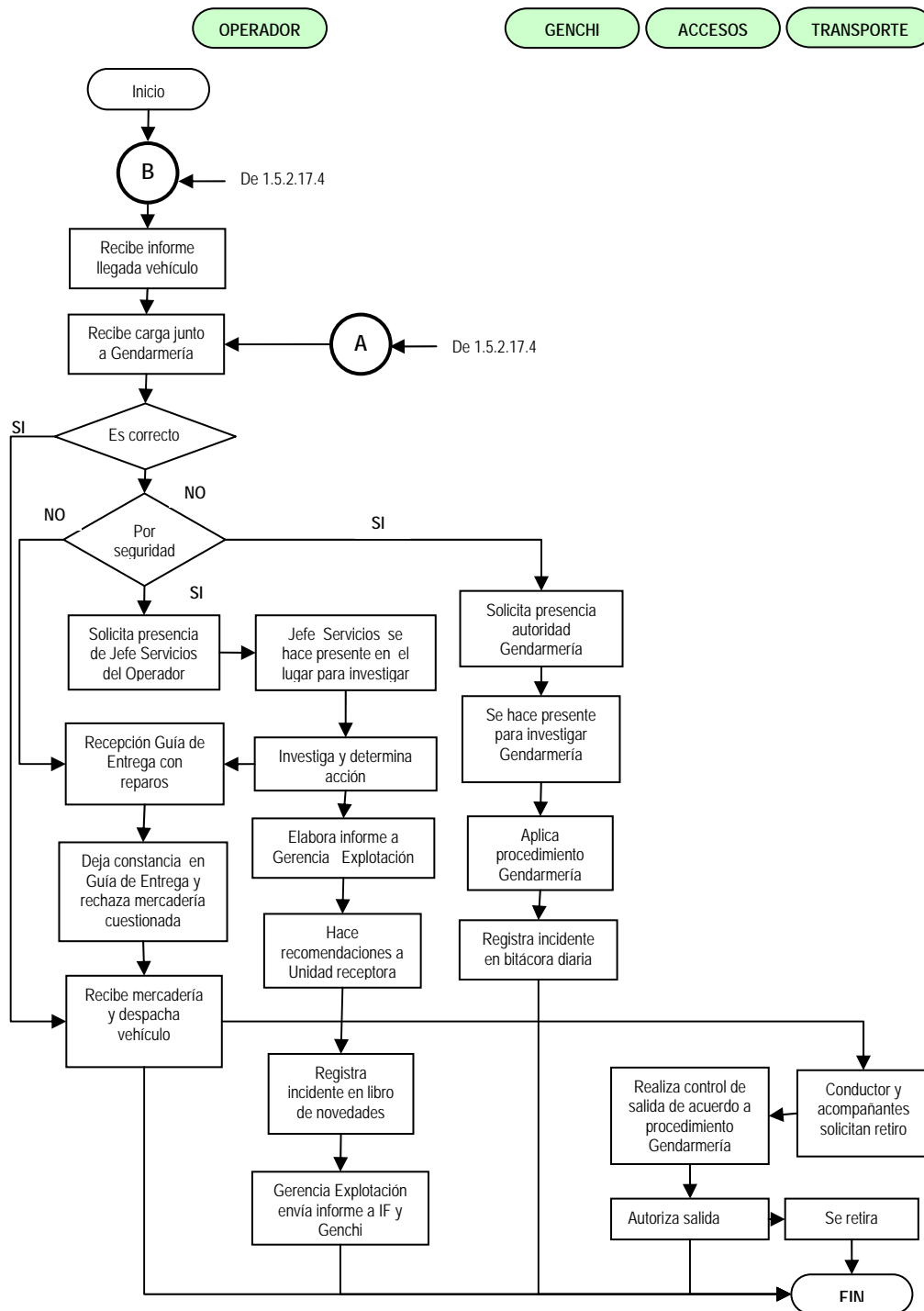
1.5.2.17.3. PARA EL INGRESOS DE VISITAS DEL OPERADOR



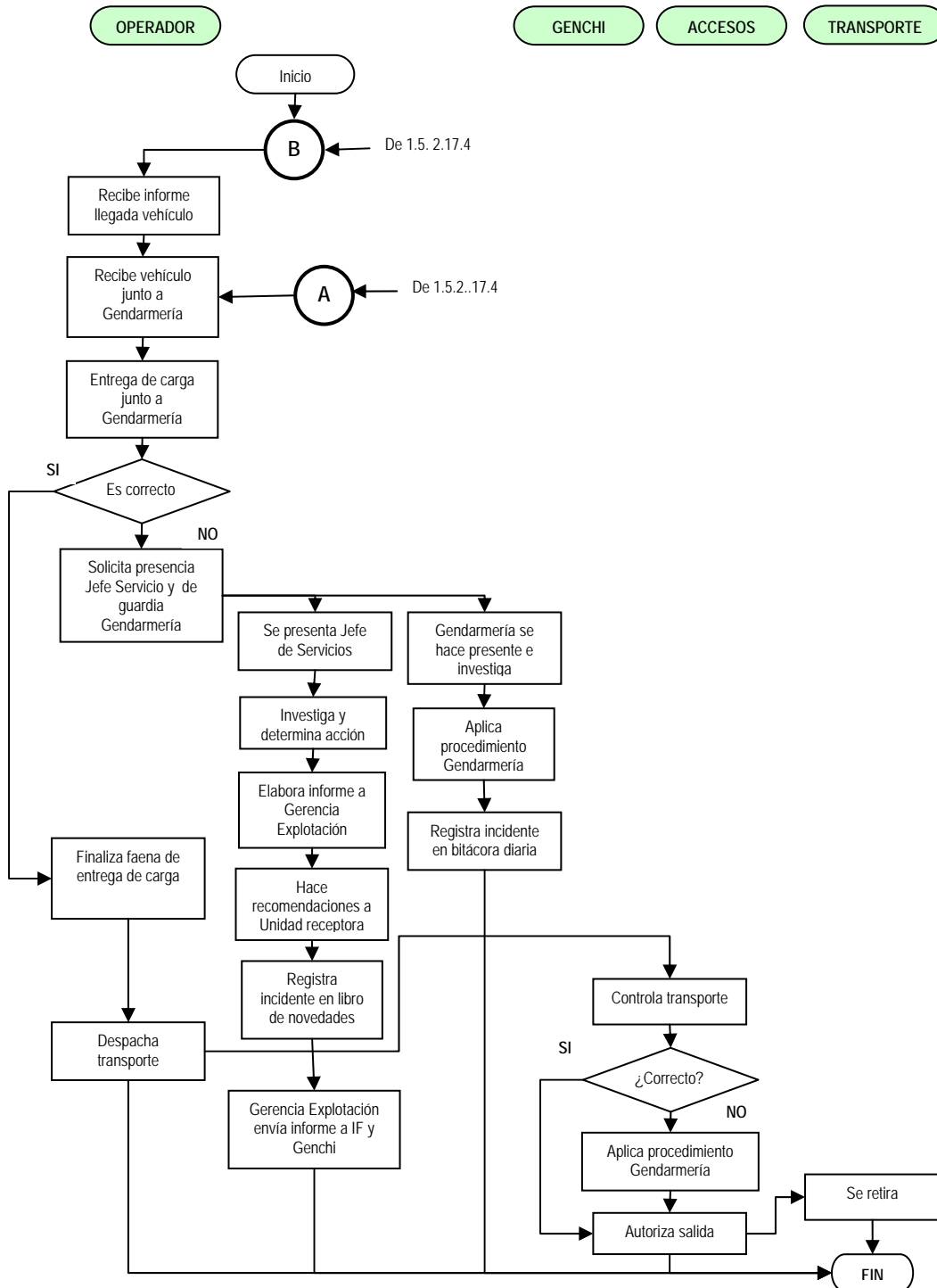
1.5.2.17.4. INGRESO DE VEHÍCULOS AL ESTABLECIMIENTO PENAL



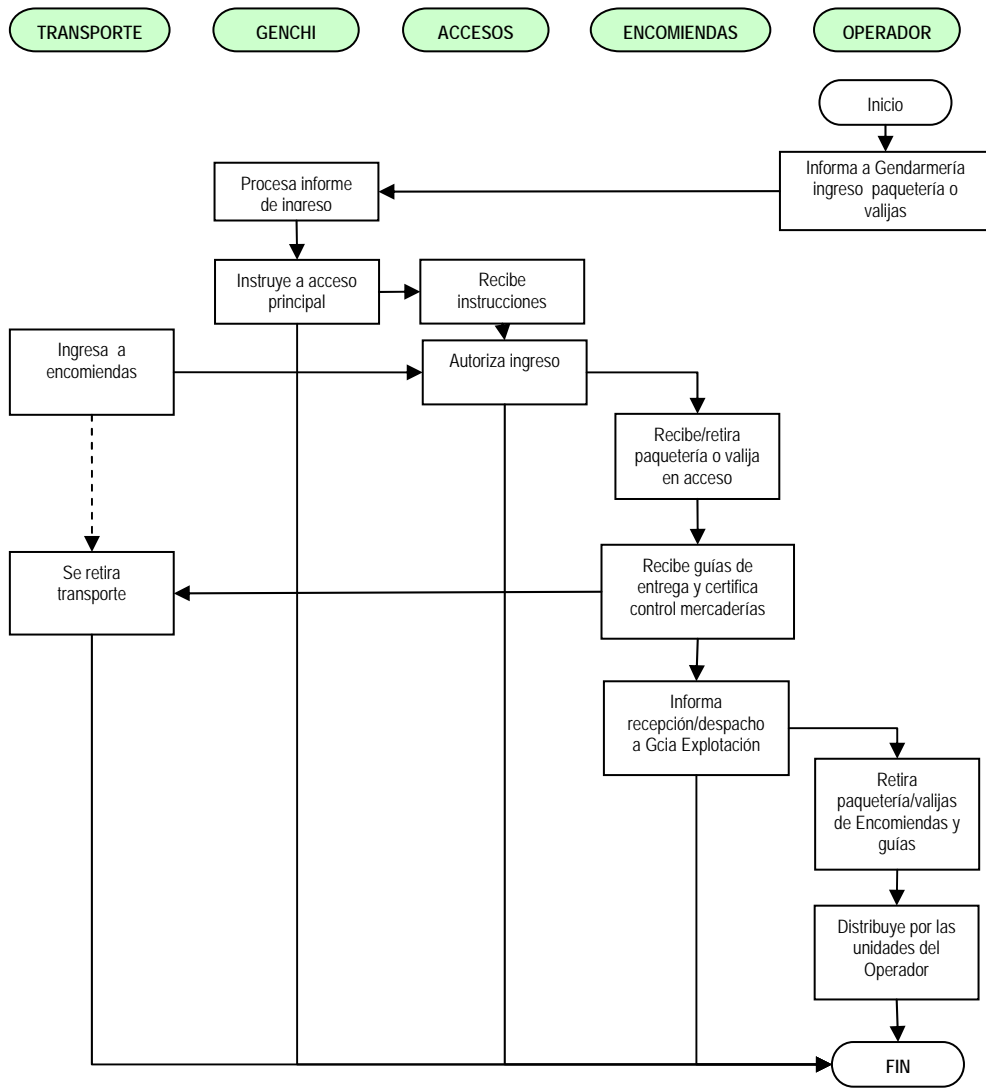
1.5.2.17.5. PARA LA ENTREGA DE CARGA PARA EL OPERADOR Y PARA TALLERES INDUSTRIALES



1.5.2.17.6. SALIDA DE DESECHOS O MERCADERÍAS DE OPERADOR Y DE TALLERES INDUSTRIALES



1.5.2.17.7. INGRESO Y ENTREGA DE PAQUETERÍA O VALIJAS PARA LA GESTIÓN DEL OPERADOR



1.5.3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL OPERADOR

1.5.3.1. ACTIVIDADES DIRIGIDAS POR EL OPERADOR

1.5.3.1.1. La Administración Penitenciaria del Establecimiento permitirá el desencierro anticipado -según los programas de trabajo- de los internos que cumplan funciones en la unidad de Servicios Generales del Operador.

1.5.3.1.2. La Administración Penitenciaria facilitará la operación de traslado de los internos desde los módulos hacia sus lugares de trabajo en los horarios establecidos.

1.5.3.1.3. La administración del establecimiento mantendrá informada a la Gerencia de Explotación de las actividades extraordinarias que generen ausencia de internos desde sus lugares de trabajo por motivos derivados de:

- Traslado a tribunal;
- Entrevistas con fiscales y abogados;
- Enfermedades;
- Sanciones; y,
- Otras que impliquen la ausencia del interno.

1.5.3.1.4. Gendarmería de Chile proveerá de guardias para el traslado de los internos desde y hacia los módulos, los lugares de trabajo, y comedores en los horarios de desayuno, almuerzo y cena.

1.5.3.1.5. El supervisor es el responsable y encargado de revisar y certificar los inventarios de máquinas, accesorios y herramientas al inicio y término de cada jornada o actividad laboral.

1.5.3.1.6. Las irregularidades o diferencias de inventarios deberá ser comunicada de inmediato a las guardias, a la Gerencia de Explotación, a la Inspección Fiscal y a la Administración Penitenciaria. El Operador deberá emitir un informe para la Inspección Fiscal, donde describirá el incidente y determinará las responsabilidades del incidente. Este informe será entregado dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos.

1.5.3.2. ACTIVIDADES DIRIGIDAS POR EMPRESAS EXTERNAS (TALLERES INDUSTRIALES)

1.5.3.2.1 La Administración Penitenciaria permitirá el desencierro anticipado de los internos que cumplan funciones en las unidades de talleres industriales externas.

1.5.3.2.2. La Administración Penitenciaria facilitará la operación de traslado de internos desde los módulos hacia sus lugares de trabajo en los horarios acordados por el Operador con el industrial externo, operación que fuese solicitada y aprobada por la Administración Penitenciaria con anterioridad.

1.5.3.2.3. La Administración del Establecimiento mantendrá informado a la Gerencia de Explotación de las actividades extraordinarias que genere ausencia de internos en los talleres industriales por motivos derivados de:

- Traslados a tribunal;

- Entrevistas con fiscales y abogados;
- Enfermedades;
- Sanciones; y,
- Otras que impliquen ausencia del interno.

La Gerencia de Explotación informará al encargado del taller externo la ausencia del personal asignado a cada lugar de trabajo.

1.5.3.2.4. Gendarmería de Chile facilitará el número de guardias apropiado para el traslado de los internos desde y hacia los módulos, lugares de trabajo, o comedores en los horarios de desayuno, almuerzo y cena.

1.5.3.2.5. Gendarmería de Chile y el encargado del taller industrial certificarán los inventarios de máquinas, accesorios, materias primas, productos y herramientas al inicio y término de cada jornada.

1.5.3.2.6. Los jefes de Talleres, serán responsables de realizar el inventario de máquinas, accesorios, materias primas, productos y herramientas al inicio y término de cada jornada y el funcionario de Gendarmería asignado en el lugar dejará constancia de la acción en el Registro de Novedades del área.

1.5.3.2.7. Las irregularidades o diferencias en los inventarios debe ser comunicada de inmediato al funcionario de Gendarmería presente, quien informará al Alcaide o quien lo subrogue para determinar y ordenar los procedimientos a seguir. Paralelamente, el encargado del taller informará a la Gerencia de Explotación y dejará constancia del hecho y de las acciones tomadas en el libro de novedades del taller. Luego, éste elaborará un informe a la Gerencia de Explotación que describirá los acontecimientos, indicará las causas, las acciones tomadas y sus resultados, las medidas a adoptar para evitar hechos similares en el futuro y el plan de implementación de estas medidas. El Gerente de Explotación notificará y adjuntará informe a la Inspección Fiscal y al Alcaide dentro de las 48 horas siguientes de acontecido el hecho.

1.5.4. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.5.4.1. EN LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS A LOS MÓDULOS

1.5.4.1.1. DEL OPERADOR

- La alimentación será distribuida en contenedores especiales que conservan la calidad, higiene y temperatura de las comidas.
- La entrega a cada módulo será gradual y dentro de los horarios establecidos, asegurando que el último interno en recibir el desayuno, almuerzo o cena dispone de a lo menos 20 minutos para consumir los alimentos.
- En los módulos de media y baja peligrosidad, los contenedores y materiales requeridos para la entrega del servicio serán transportados desde el acceso de los módulos hacia los respectivos reposteros por internos que trabajen para el Operador, previa autorización del gendarme Jefe del Módulo.
- Cada entrega de alimento en los reposteros debe quedar registrada en la bitácora escrita o electrónica que el Operador mantenga.

1.5.4.1.2. DE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

- Las guardias ubicadas en los puntos de control intermedios del trayecto entre la central de alimentación y los reposteros, facilitarán la apertura y cierre de puertas al transportista de la alimentación para el traslado de los contenedores de alimentos, bandejas y el material necesario para la entrega del servicio.
- En los módulos de alta y máxima seguridad, los contenedores de alimentos y material requerido para el servicio serán transportados por personal del Operador desde el acceso a los respectivos reposteros y acompañados por guardias del módulo.
- Las bandejas para los internos aislados, serán trasladados por funcionarios de Gendarmería de Chile, como lo establece el punto 1.13.7.2.1.4 de las Bases de Licitación.
- La guardia del módulo participará activamente en la fiscalización del orden interno, del recinto y de la población penal, durante la entrega del servicio, o cualquier otra actividad que por este reglamento, la operación del penal o en sentido común, se requiera.
- El traslado desde y hacia los módulos y lugares donde se desarrollen los distintos programas de actividades que dirige el Operador, será vigilado por Gendarmería de Chile, quien aportará la cantidad de guardias necesaria dada la segmentación y las características del interno, en concordancia con las normas y procedimientos de éstos mismos.
- Gendarmería de Chile capacitará periódicamente al personal del Operador sobre materias de seguridad y procedimientos relacionados a las acciones que ésta deba desplegar durante los eventos críticos, en especial aquellas que puedan afectar la oportuna entrega del Servicio de Alimentación. También ejercerá la coordinación de las acciones que esta capacitación demande.
- Gendarmería de Chile acompañará a los trabajadores del Operador que deban desplazarse en zonas de reclusión a consecuencia de acciones relacionadas con la prestación del servicio.
- La Administración Penitenciaria informará el número total de personas sujetas al racionamiento de comidas, sea población penal y personal de Gendarmería en servicio. La información referida deberá estar disponible, en los medios informáticos, con 16 horas de anticipación a la prestación del servicio y contendrá el número total de prestaciones, su distribución y ubicación.
- La Administración Penitenciaria informará al Operador sobre las raciones de reemplazo para los internos y el número de colaciones a reservar para los funcionarios de Gendarmería que se encuentren cumpliendo actividades oficiales o de salud fuera del Establecimiento Penitenciario. Esta información deberá ser proporcionada al Operador mediante medios informáticos y con 16 horas de anticipación a la prestación del servicio.
- Corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna

ejecución del servicio.

1.5.4.2. DE LOS PROGRAMAS DE REINSERCIÓN SOCIAL

1.5.4.2.1. DE LAS ACTIVIDADES LABORALES

- El Operador elaborará y administrará los planes de actividades laborales de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y el Contrato de Concesión.
- El Operador difundirá estas actividades en comedores, patios y recintos de guardia de los módulos mediante la entrega de folletos, pizarras informativas u otro sistema.
- Gendarmería de Chile otorgará vigilancia y oportuno traslado a los internos que participen en programas de deportes y recreación, de salud, de educación y de reinserción social.
- El encargado de las actividades laborales del Operador y de talleres industriales registrará los inventarios de equipos, máquinas, accesorios, herramientas o de cualquier otro elemento al inicio y término de cada jornada laboral y dejará constancia de la acción en el Registro de Novedades del área en cuestión.
- Los internos que espontáneamente deseen participar en actividades laborales, deberá solicitarlo a cualquier profesional de Operador del módulo, quién lo comunicará al Área de Reinserción Social.
- Las actividades planificadas y aprobadas por las autoridades del establecimiento, serán confirmadas a Gendarmería de Chile por el Operador con una semana de anticipación, en conformidad a lo señalado en el punto 3.0.2.3. del presente reglamento.
- Gendarmería de Chile mantendrá informada a la Gerencia de Explotación de las actividades extraordinarias o de fuerza mayor que generen ausentismo por parte de los internos. Dicha comunicación deberá ser escrita y validada por la autoridad responsable correspondiente.
- Gendarmería de Chile facilitará el número de guardias apropiado para el traslado y vigilancia de los internos desde y hacia los módulos y los lugares de reinserción.

1.5.4.2.2. De la educación (básica o media técnica profesional) y talleres de crecimiento personal

- El Operador elaborará planes de educación y talleres de acuerdo a lo estipulado por el Contrato de Concesión y a las exigencias del Ministerio de Educación.
- El Operador difundirá estas actividades en comedores, patios y recintos de guardia de los módulos mediante la entrega de folletos o pizarras informativas.
- Con la finalidad de completar los cupos mínimos de alumnos para cursos de enseñanza básica y/o media, el Operador diseñará programas comunes para internos de igual nivel educacional, clasificación y segmentación⁴, aunque pertenezcan a diferentes módulos de reclusión.
- Los internos interesados en participar en estas actividades, en forma espontánea, deberán señalarlo a cualquier profesional del Operador del módulo, quien canalizará la solicitud al Coordinador de Reinserción Social.
- Las actividades educacionales, consideradas en los programas anuales, serán informadas a Gendarmería de Chile con una semana de anticipación para que éstas sean confirmadas en la "Orden del Día", tal como se indica en el punto 3.0.2.3. del presente reglamento.
- Gendarmería de Chile facilitará el número de guardias apropiado para el traslado y vigilancia de los internos desde y hacia los módulos y los lugares de educación.
- Gendarmería de Chile mantendrá informada a la Gerencia de Explotación de las actividades extraordinarias o de fuerza mayor que generen ausentismo educacional. Dicha comunicación debe ser escrita y validada por la autoridad responsable correspondiente.

1.5.4.2.3. DE LA RECREACIÓN

- El Operador mantendrá planes de recreación grupales para las horas de desencierro inactivas o para la población de internos no acogida a Reinserción Social.
- El Operador atenderá aquellas solicitudes de actividades, de carácter espontáneo, que deseen realizar los internos de los respectivos módulos.
- Los internos interesados en participar en estas actividades deberán informarlo al profesional del Operador del módulo y este último lo informará al Área de Reinserción Social.
- El Operador para difundir las actividades de recreación, distribuirá a cada módulo folletos o similares con información propia de éstas, a través de los canales acordados con la Administración Penitenciaria.
- Las actividades de recreación planificadas y aquellas que deseen realizar los

⁴ La escuela centralizada -EP La Serena- podrá tener una segmentación especial, la cual deberá contar con la aprobación previa de gendarmería de Chile.

internos en forma espontánea, serán canalizadas al Área de Reinserción Social del Operador a través de Gendarmería de Chile. El Operador las informará para ser incluidas en la “Orden del Día”.

- Las actividades de recreación que están consideradas en el plan anual aprobado del subprograma deporte, recreación y cultura, serán confirmadas a la Administración Penitenciaria con una semana de anticipación, al inicio de cada una de ellas, validando su inclusión en la “Orden del día”.
- La guardia de los módulos comunicará al área de Reinserción Social el interés o deseo de los internos que requieren realizar actividades de recreación en forma espontánea.
- Gendarmería de Chile facilitará el número de guardias apropiado para acompañar y resguardar a los monitores encargados de inscribir o dirigir las actividades de recreación y para el traslado de los internos desde y hacia los módulos y el lugar dónde se efectúen estas actividades.
- Las actividades deportivas o de recreación de carácter masivo y que impliquen el traslado de internos o la participación de diferentes módulos del Establecimiento serán autorizadas previamente por el Alcaide a solicitud de la Gerencia de Explotación
- Gendarmería de Chile y el Operador registrarán en conjunto las actividades de recreación y deportivas desarrolladas en los módulos y el número de participantes.

1.5.4.3. DE LA ATENCIÓN MÉDICA

1.5.4.3.1. EN LOS MÓDULOS

- Cada agrupación de módulos contará con una estación de enfermería, la cual será atendida por un paramédico asignado al turno atención del módulo y cuando la guardia de cada módulo lo solicite.
- Será responsabilidad de la guardia de cada módulo solicitar la asistencia de enfermería cuando se trate de horarios no hábiles.
- Gendarmería de Chile facilitará y acompañará el traslado de cada interno que requiera asistencia en el box de enfermería del módulo y durante la derivación al Servicio de Salud, de acuerdo a los procedimientos de vigilancia y seguridad establecidos por Gendarmería de Chile.
- Gendarmería de Chile establecerá los procedimientos de vigilancia y seguridad que correspondan para el cumplimiento del servicio.

1.5.4.3.2. EN LAS DEPENDENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD

- Gendarmería de Chile proporcionará vigilancia exclusiva en las dependencias del servicio de salud clínica y acompañará al interno durante los controles a que deba ser sometido, de acuerdo a los procedimientos de vigilancia y seguridad establecidos por éstos mismos.
- El servicio de salud diariamente informará a la Administración Penitenciaria la

nómina de internos que se encuentran en recuperación, en este informe adicionalmente se describirán los aspectos y observaciones concerniente a la seguridad y orden durante la prestación del servicio y estado de salud del paciente.

- Los internos que deban concurrir fuera del recinto por motivos de exámenes, tratamientos u otros, deberán ser previamente autorizados por el Alcaide o por quien este indique. El traslado lo efectuará Gendarmería de Chile, de acuerdo a sus normas y procedimientos de vigilancia y seguridad.
- Las solicitudes de consulta médica la efectuarán los internos a la guardia del módulo, quien entregará la nómina al paramédico de turno, según procedimiento establecido en el punto 2.5.2.4. del presente reglamento.
- La atención de los internos se realizarán en horarios acordados con Gendarmería de Chile, dando preferencia según la urgencia que éstos presenten acorde con la revisión efectuada por el técnico paramédico que corresponda.
- La Gerencia de Explotación informará con 24 horas de anticipación a la Administración Penitenciaria la nómina de internos a atender en la unidad de salud del establecimiento. Se exceptúan de este procedimiento las atenciones de urgencia, las que serán tratadas en el párrafo siguiente.
- Las emergencias serán comunicadas por la guardia del módulo al paramédico asignado y/o al Servicio de Salud del establecimiento. Los internos recibirán una primera atención en los box de enfermería más próximo a la urgencia y si el personal paramédico lo determina, el interno será trasladado a la Unidad Salud de acuerdo a los procedimientos establecidos por Gendarmería de Chile.
-
- Los internos que deban ser trasladados por emergencias clínicas a establecimientos de salud pública, será determinado por el profesional autorizado de este servicio, Médico Jefe del servicio o quien éste designe. Personal de enfermería coordinará la solicitud de traslado y velará para que el interno tenga las condiciones de seguridad y traslado adecuadas. El interno será conducido en ambulancia y será asistido por personal paramédico del Operador y custodiado por un funcionario de vigilancia que la Administración Penitenciaria disponga y según los procedimientos y normativas de Gendarmería de Chile. Lo anterior se detalla en el punto 2.5.2.6 de este reglamento.
- Las atenciones a realizar por el servicio de Salud y las altas de internos hospitalizados, serán incluidas en la "Orden del Día", de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Administración Penitenciaria.
- El Jefe del Servicio de Salud comunicará a Administración Penitenciaria todas las altas clínicas -en el momento que se produzcan- para que esta última disponga del traslado del interno a su respectivo módulo por funcionarios de vigilancia, de acuerdo a sus procedimientos y normativas de Gendarmería de Chile.

1.5.4.3.3. DE LA DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS

- Los medicamentos prescritos a los internos serán administrados por el trabajador del Operador responsable del Servicio de Salud del Establecimiento.
- El Operador llevará un control del inventario de medicamentos existente en el servicio de salud. En este control se reflejarán los ingresos y egresos de medicamentos y materiales para la atención clínica. Los resultados de la acción de inventarios quedará declarada en el Registro de Novedades del respectivo servicio.
- El inventario de medicamentos que contienen sustancias psicotrópicas será controlados en forma independiente y de acuerdo a las regulaciones del Ministerio de Salud.
- El Operador sólo entregará medicamentos a internos, los cuales deberán estar prescritos previamente por el especialista, de la forma que se indica en este Reglamento.
- En horario inhábil, el paramédico de turno entregará los medicamentos a los internos acompañado por funcionarios de vigilancia del módulo, sea en las celdas o en el recinto de enfermería del módulo respectivo, según se estable en el punto 1.13.7.5.9. de las Bases de Licitación.
- La guardia de los módulos controlará la entrega de medicamentos mediante la “Guía de entrega de medicamentos” la que portará el paramédico durante el cumplimiento del procedimiento. En esta guía se registrará la nómina de internos, del módulo afectado, que recibieron medicamentos y la cantidad entregada. A la guardia se le entregará copia de esta guía para dar cumplimiento al control de los medicamentos establecido en las Bases de Licitación en el punto 1.13.7.5.9.

1.5.4.3.4. DE LAS LICENCIAS MÉDICAS

- Las licencias médicas serán otorgadas de acuerdo a la normativa establecida por el Ministerio de Salud.
- Las licencias serán extendidas por profesionales médicos, por lo tanto cada profesional contará con los formularios respectivos.
- Los informes o documentos solicitados por las Isapres y/o Compín serán remitidos, por el Operador con la aprobación del médico tratante, e informando a Gendarmería de Chile.
- El ingreso de funcionarios fiscalizadores de licencias médicas dependientes de Isapres y/o Compín será autorizado por Gendarmería de Chile de acuerdo a sus procedimientos.
- Las autorizaciones de todos los desplazamientos que deba efectuar el trabajador interno a consecuencia de exámenes médicos o interconsultas serán solicitadas por los organismos reguladores correspondientes a Gendarmería de Chile quien emitirá la autorización correspondiente.

1.5.4.4. DE LAS ACTIVIDADES RELIGIOSAS

1.5.4.4.1. DE LOS OFICIOS RELIGIOSOS

- La Administración Penitenciaria es la responsable de administración de la Capilla religiosa.
- La coordinación de oficios religiosos debe ser planificada por Gendarmería de Chile, para lo cual debe tener en consideración las actividades de reinserción social y laboral.
- Como parte de la coordinación de actividades, Gendarmería de Chile, mantendrá informado de los horarios de los oficios religiosos al Operador.

1.5.4.4.2. DE LA ASISTENCIA RELIGIOSA

- Los internos podrán solicitar la asistencia de un sacerdote, rabino, o pastor religioso. de acuerdo a los procedimientos que Gendarmería de Chile tiene establecidos.
- Los horarios de entrevistas con éstos sacerdotes serán establecidos por Gendarmería de Chile en concordancia con las actividades laborales y de reinserción social.

1.5.4.5. DE LOS ESTACIONAMIENTOS

1.5.4.5.1. El establecimiento cuenta con estacionamientos para satisfacer las necesidades propias de Establecimiento Penitenciario.

1.5.4.5.2. Existen dos áreas de estacionamiento:

- Área Exterior fuera del perímetro de seguridad para visitas, terceros contratistas o talleres industriales.
- Área interior al Establecimiento Penitenciario, Zona de Seguridad Exterior, para personal de Gendarmería de Chile, Inspección Fiscal y Operador, así también para las autoridades del Ministerio de Justicia y de Obras Públicas.

1.5.4.5.3. En las áreas de estacionamientos no está permitido desarrollar actividades mecánicas o eléctricas relacionadas con la mantención de vehículos.

1.5.4.5.4. El estacionamiento de vehículos sólo se efectuará en forma aculataada.

1.5.4.5.5. El Operador establecerá un mecanismo de cobro por el uso de los estacionamientos del Área Exterior, servicio que será explotado de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Concesión.

1.5.4.6. DE LA SEGURIDAD DURANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.5.4.6.1. El funcionario de vigilancia de Gendarmería tiene la facultad de solicitar identificación a todo trabajador que se encuentre en las dependencias del establecimiento, si lo considera necesario por encontrarse en áreas no autorizadas o cuya presencia resulte sospechosa. Todo trabajador requerido deberá identificarse.

1.5.4.6.2. Los trabajadores del Operador serán responsables de la custodia de aquellos bienes personales, laborales y documentos que por la naturaleza de sus funciones deban mantener. Por lo anterior, los trabajadores del Operador deben tomar todas las precauciones necesarias a fin de evitar su pérdida por cualquier causa.

1.5.4.6.3. Los trabajadores del Operador que en desarrollo de sus funciones trabajen con personas privadas de libertad y con uso de herramientas o enseres de cualquier naturaleza, deberán mantener un estricto control sobre ellas. Por lo tanto, es un deber realizar inventario de herramientas y enseres al inicio y término de la jornada laboral y en sus etapas intermedias. Esta medida también es válida para los talleres industriales.

1.5.4.6.4. Las diferencias detectadas en todos los inventarios de especies que puedan poner en peligro la seguridad del establecimiento y que según este reglamento deban levantarse, deberán ser informadas de inmediato a los guardias presentes, supervisores y Gerencia de Explotación.

1.5.4.6.5. Los encargados de los Talleres industriales serán los custodios responsables de las máquinas, equipos, herramientas y accesorios, por lo que deberán asegurarse que estos implementos sean mantenidos en un lugar de resguardo.

1.5.4.6.6. Al término de las labores diarias, el supervisor a cargo del área de operación y/o talleres industriales, deberá verificar y controlar el apagado de los equipos usados durante el desarrollo de la actividad, sean artículos de oficina, computadores, máquinas industriales o de otra naturaleza. Siendo responsabilidad de éste la comunicación a su personal a cargo del cumplimiento de esta medida. El Operador podrá autorizar al supervisor responsable de la actividad la continuidad de funcionamiento en horas extraordinarias, previa solicitud al Jefe de Servicios Generales.

1.5.4.6.7. Cada vez que los trabajadores del Operador conozcan o detecten una situación anormal que pudiera poner en riesgo la seguridad del establecimiento, sus instalaciones y los servicios prestados por el Operador, deberá ser informada al supervisor directo quien deberá poner en conocimiento, al Gerente de Explotación, quién a su vez la reportará a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Fiscal.

1.5.4.6.8. Gendarmería de Chile capacitará permanentemente a los trabajadores del Operador respecto a las medidas que éstos deben tomar en eventos críticos o situaciones de emergencia. Así también, la coordinación que estas actividades demanden.

1.5.4.6.9. Ante un evento crítico y situación de emergencia, los trabajadores del Operador deberán dar estricto cumplimiento a la normativa operativa indicada

en el plan de contingencia del Operador y a las acciones de seguridad desarrolladas por Gendarmería de Chile en estos casos.

1.5.4.7. DEL USO DE VEHÍCULOS DEL OPERADOR

1.5.4.7.1 El uso del combustible para los vehículos del Operador asignados al Establecimiento Penitenciario estará controlado por la Gerencia de Explotación y financiado por el Operador.

1.5.4.7.2 Los vehículos de uso exclusivo del Operador tienen como fin apoyar la gestión de este, por lo que no deben ser utilizados con fines o personas distintas a los indicados.

1.5.4.7.3 Cada vehículo del Operador llevará una bitácora individual la que recibirá el nombre de "Libro Control de Rutas". En este libro el conductor registrará las horas de ingreso y salida del coche desde el establecimiento penitenciario, lo que debe ser certificado por la guardia externa mediante la aplicación de un timbre en el registro correspondiente.

1.5.4.8. PROHIBICIONES PARA TRABAJADORES DEL OPERADOR Y/O PRESTADORES DE SERVICIOS

1.5.4.8.1. Se prohíbe fumar en las áreas de espacios públicos cerrados del Operador, tales como oficinas abiertas y/o compartidas, oficinas privadas, salas de reuniones, talleres, salas de clases, baños y pasillos.

1.5.4.8.2. Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas en las dependencias del establecimiento.

1.5.4.8.3. Los trabajadores, prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes al Operador y de los industriales que desarrollen actividades económicas en el interior, se encontrarán sujetos las normas y procedimientos de los Establecimientos Penitenciario señalados por Gendarmería de Chile.

1.5.4.8.4. El ingreso de trabajadores del Operador a los zonas y edificios, luego de terminada la jornada laboral habitual, deberá ser comunicado por la Gerencia de Explotación a Gendarmería de Chile, quien lo autorizará.

1.5.4.9. DEL MANTENIMIENTO

1.5.4.9.1. Las notificaciones de averías serán recibidas por el personal del Servicio de Mantenimiento mediante una comunicación telefónica. El horario de atención será de lunes a viernes desde las 8:30 a 18:30 horas. La atención a los requerimientos correctivos de mantención, fuera del horario indicado anteriormente, serán atendidos y supervisados por personal de turno del Operador, el cual estará provisto de un teléfono móvil.

1.5.4.9.2. Los desperfectos detectados por el Operador y la Inspección Fiscal, serán comunicados al Servicio de Mantenimiento de acuerdo al procedimiento establecido en el punto 2.1 de este Reglamento, Servicio de Mantenimiento.

1.5.4.9.3. Las instalaciones críticas de infraestructura recibirán una atención de evaluación dentro de las dos horas siguientes de haber recibido la solicitud de

servicio y su reparación definitiva o el establecimiento de la operación en modo degradado se realizará en un tiempo máximo de 22 horas siguientes.

1.5.4.9.4. Las instalaciones no críticas serán atendidas dentro de las 48 horas siguientes de haber recibido la notificación de avería.

1.5.4.9.5. Durante una intervención de reparación, los técnicos de mantenimiento aplicarán las medidas de prevención de accidentes que el experto y la naturaleza de la reparación exija.

1.5.4.9.6. Durante la planificación y ejecución de las actividades de mantenimiento, los supervisores deberán minimizar los riesgos de ella.

1.5.4.9.7. Las acciones de mantenimiento que desarrollen los trabajadores internos del Operador serán supervisadas por el Operador bajo la vigilancia de Gendarmería de Chile.

1.5.4.10. DEL USO DE RECINTOS DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR

1.5.4.10.1. Las solicitudes de uso de recintos donde se desarrollan actividades dirigidas por el Operador, por parte de la Administración Penitenciaria y la Inspección Fiscal, deberán ser dirigidas al Jefe de Servicios Generales. Este coordinará dicha solicitud con el servicio que corresponda. La solicitud deberá formularse por escrito.

PARTE 1.4.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL OPERADOR

ANEXO 1.4.A.

DESCRIPCIONES DE CARGOS DE LA ORGANIZACIÓN CENTRAL DEL OPERADOR

| | |
|-------------------------|---|
| Cargo / Función: | Gerente General. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Directorio. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none">• Representante legal del operador y es el interlocutor válido ante el Inspector Fiscal de la explotación y Gendarmería de Chile en relación con la prestación de servicios de la explotación de concesión.• Representa al Operador frente al cliente a nivel central y local pudiendo delegar parte de esta representación en los ejecutivos de la empresa.• Responsable final de la correcta ejecución del contrato de explotación y conservación de los establecimientos penitenciarios Grupo 1.• Diseña y ejecuta con su equipo de dirección las políticas, estrategias, planes y programas de trabajo para el cumplimiento del contrato de explotación. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none">• Equipo de Dirección Central. |

| | |
|-------------------------|---|
| Cargo / Función: | Gerente de Administración y Control de Gestión. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Diseña e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penales, los planes y programas de control y seguimiento de gestión. Su ámbito de acción es transversal a toda la organización. • Promueve y vela por el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales y los resultados económicos y financieros de la empresa. • Prepara procedimientos de gestión concordantes con la normativa establecida en las bases de licitación, por el grupo Sodexho y las propias del Operador. • Analiza periódicamente los indicadores de gestión, sobre inventarios de insumos, materiales, costos y gastos, control de activos, etc. • Prepara reportes de gestión, periódicos, por establecimiento penal y consolidado para la dirección de SIGES eventualmente para Gendarmería de Chile. • Comprueba el correcto flujo de documentación al interior de cada establecimiento penal y desde éstos hacia la oficina central de SIGES. • Revisa y/o prepara información de cobro de servicios para Consorcio BAS. • Prepara informe de resultados para los accionistas. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Gerente de Explotación. • Equipo de Dirección Central. |

| | |
|-------------------------|--|
| Cargo / Función: | Gerente de Técnico Mantenimiento. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios las políticas, estrategias, planes y programas de mantenimiento requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales. • Diseña las estrategias de mantenimiento de los establecimientos penitenciarios objeto de la concesión. • Define los planes y programas de mantenimiento que serán presentados a la Inspección Fiscal y su coordinación con los establecimientos. • Coordina con el Inspector Fiscal las principales actividades relacionadas con la mantención. • Coordina y asegura el cumplimiento de los sub-contratos de mantención que el Operador suscriba para estos efectos. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Gerente de Explotación. • Jefe de Mantención. |

| | |
|-------------------------|--|
| Cargo / Función: | Gerente del Área Salud. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios las políticas, estrategias, planes y programas de salud requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales. • Asegura el cumplimiento de los indicadores de gestión del Área Salud en cada uno de los Establecimientos Penitenciarios. • Conformar los equipos de trabajo, asignando, midiendo y evaluando el cumplimiento de objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos. • Responsable del desarrollo técnico profesional del personal para el mejor desempeño de las funciones de sus equipos. • Asegura el cumplimiento de los indicadores económicos del contrato. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Gerente de Explotación. • Jefe del Área Salud. |

| | |
|-------------------------|--|
| Cargo / Función: | Gerente de Reinserción Social. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios las políticas, estrategias, planes y programas de Reinserción Social y sus respectivos sub programas, con recursos internos y externos para lograr el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales • Asegura el cumplimiento de los indicadores de gestión en todos y cada uno de los sub programas de Reinserción Social en los Establecimientos Penitenciarios. • Conformar los equipos de trabajo, asignando, midiendo y evaluando el cumplimiento de objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos. • Responsable del desarrollo técnico profesional para el mejor desempeño de las funciones de sus equipos. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Gerente de Explotación. • Coordinador de Reinserción Social. |

| | |
|-------------------------|---|
| Cargo / Función: | Gerente de Servicios Generales. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios las políticas, estrategias, planes y programas de Servicios Generales requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales. • Asegura el cumplimiento de los indicadores de gestión de área en cada uno de los Establecimientos Penitenciarios. • Conformar los equipos de trabajo, asignando, midiendo y evaluando el cumplimiento de objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos. • Responsable del desarrollo técnico profesional para el mejor desempeño de las funciones de sus equipos. • Responsable técnico para la contratación de servicios externos necesarios para el cumplimiento del contrato. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Gerente de Explotación. • Jefe de Servicios Generales. |

| | |
|-------------------------|--|
| Cargo / Función: | Coordinador de Recursos Humanos. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Diseña e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penales las políticas, estrategias, planes y programas de recursos humanos requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales. • Coordina y evalúa la operación y mantención de los productos y servicios de recursos humanos en las temáticas de: <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de personal; • Capacitación y desarrollo; • Prevención de riesgos e higiene industrial; • Compensación y beneficios; • Relaciones laborales; • Desarrollo organizacional; • Evaluación de competencias y desarrollo de carrera; y, • Administración del desempeño. • Mantiene y controla relación con los proveedores de recursos humanos. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General. • Equipo de Dirección Central. • Gerente de Explotación. • Jefaturas de Primera Línea de los Establecimientos Penitenciarios. • Empresas Instaladas en Talleres Industriales. |

PARTE 1.4.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL OPERADOR

ANEXO 1.4.B.

DESCRIPCIONES DE CARGOS DE LA ORGANIZACIÓN DE PRIMERA LÍNEA DEL OPERADOR EN EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

| | |
|-------------------------|---|
| Cargo / Función: | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none">• Asegura a través de los diferentes equipos de trabajo del establecimiento penitenciario y de las empresas que colaboran, la correcta ejecución de los servicios básicos penitenciarios objeto del contrato de concesión.• Ejecuta su función en estricta coherencia con las políticas, estrategias, planes, y programas emanados desde la Dirección General de la empresa, más los específicos que corresponderá elaborar.• Es el interlocutor válido ante la Inspección Fiscal y el Alcaide del establecimiento penitenciario, representando al Operador y la concesionaria.• Representa a la empresa en el establecimiento penitenciario ante sus trabajadores, proveedores, prestadores de servicios, empresas colaboradoras, clientes y autoridades locales.• Responsable final de la gestión global de los servicios básicos penitenciarios del establecimiento, correspondiéndole planificar y coordinar la correcta ejecución del contrato de explotación. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none">• Gerente General.• Jefaturas de Primera Línea de los Establecimientos Penitenciarios. |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Cargo / Función: | Jefe de Mantenimiento. | |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. | |
| Dependencia Jerárquica: | Administrativa. | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| | Funcional. | Gerente Técnico de Mantenimiento. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Asegura a través de los diferentes equipos de trabajo de mantenimiento y de las empresas que le colaboran, la correcta ejecución de los programas de mantención objeto del Contrato de Concesión. • Participa en la definición de los programas mensuales y anuales de mantención. • Ejecuta con su equipo de maestros y técnicos los planes de mantención, de acuerdo a la planificación mensual. • Supervisa directamente las tareas que le corresponden, de acuerdo a los niveles de intervención definidos. • Coordina las tareas no programadas de mantención que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o avería desde las diferentes áreas de la operación. • Supervisa el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los sub-contratistas que presten servicio de mantención en el establecimiento penal. • Lleva registro de las actividades de mantención realizadas y genera los informes que la gerencia de explotación requiera para informar a la Inspección Fiscal. | |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. • Supervisor de Mantención. | |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Cargo / Función: | Jefe del Área Salud. | |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. | |
| Dependencia Jerárquica: | Administrativa | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| | Funcional | Gerente del Área Salud. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Médico encargado de las funciones de Asistencia Médica internos, Jefatura Técnica, Planificación y Programación Organización, Gestión y Evaluación general de la unidad. • Entrega informes médicos a requerimiento del Jefe de Establecimiento Penitenciario, y asegura la mantención de archivos completos de los registros médicos de los internos ingresados y atendidos en la unidad de salud penitenciaria. • Debe asegurar la realización de examen de salud, previo ingreso de reos a la unidad penitenciaria. • Es el encargado de solicitar autorización a la autoridad penitenciaria para desplazamientos de los internos hacia unidad de salud, así como cambios en los regímenes de seguridad, encierro y desencierro. • Encargado de informar a la autoridad penitenciaria el ingreso de internos en régimen de hospitalización y su ulterior alta médica derivación a una institución de salud externa. • Encargado de informar a la autoridad de la unidad penitenciaria de eventos críticos de seguridad. • Jefe y coordinador del Comité de Calidad de la unidad de salud. • Coordina y representa a la unidad de salud ante el Servicio de salud respectivo, y ante los organismos de salud de Gendarmería de Chile y demás entidades públicas y privadas que se requiera. • Encargado de solicitar a la autoridad de la unidad penitenciaria que dé autorización para la solicitud de horas de interconsulta fuera de la unidad de salud penitenciaria. • Otras contempladas en este Reglamento. | |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. • Enfermera Coordinadora. • Equipo de Salud de su Unidad. | |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Cargo / Función: | Coordinador de Reinserción Social. | |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. | |
| Dependencia Jerárquica: | Administrativa. | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| | Funcional. | Gerente del Área Reinserción Social. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Asegura a través de los diferentes equipos de trabajo de reinserción social y sus subprogramas, la correcta ejecución e implementación de los programas objeto del Contrato de Concesión. • Es el responsable final de la prestación del Servicio de Reinserción Social en el Penal. • Le corresponde planificar, coordinar y supervisar las acciones de Reinserción, establecer relaciones con organismos externos y gestionar nuevos recursos. • Le corresponde desarrollar trabajo de diseño de programas de planificación en el nivel central, bajo la supervisión del Gerente de Reinserción Social. • Interlocutor con la administración penitenciaria por una parte y por otra, con la estructura, administración central de la concesionaria. | |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del EP. • Jefe Área Psicosocial. • Jefe Área Educación. • Jefe Área Capacitación y Laboral. | |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| Cargo / Función: | Jefe de Servicios Generales. | |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. | |
| Dependencia Jerárquica: | Administrativa. | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| | Funcional. | Gerente de Servicios Generales. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la planificación, organización y entrega de servicio de alimentación y economato, aseo y control de plagas y lavandería. • Supervisa y dirige la gestión de las jefaturas de los servicios a su cargo. • Responsable de la interlocución con el Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile en conjunto con el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, para los servicios bajo su responsabilidad • Responsable de generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para el análisis de su propia gestión y para informar a la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile. | |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. • Jefe Servicio Alimentación. • Jefe de Adquisiciones de Insumos y Economato. • Jefe del Servicio de Lavandería. • Supervisor Aseo / Control de Plagas / Recolección de Basura. | |

PARTE 1.4.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL OPERADOR

ANEXO 1.4.C.

DESCRIPCIONES DE CARGOS DE LA COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

| | |
|-------------------------|---|
| Cargo / Función: | Coordinador de Recursos Humanos. |
| Ubicación: | Dirección Central – Santiago. |
| Dependencia Jerárquica: | Gerente General. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none">• Diseña e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios, las políticas, estrategias, planes y programas de Recursos Humanos requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales.• Coordina y evalúa la operación y mantención de los productos y servicios de recursos humanos en las temáticas de:<ul style="list-style-type: none">• Provisión de personal.• Capacitación y desarrollo.• Prevención de riesgos e higiene industrial.• Compensación y beneficios.• Relaciones laborales.• Desarrollo organizacional.• Evaluación de competencias y desarrollo de carrera; y,• Administración del desempeño.• Mantiene y controla relación con los proveedores de recursos humanos. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none">• Gerente General.• Equipo de Dirección Central.• Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario.• Jefaturas de Primera Línea de los Establecimientos Penitenciarios.• Empresas Instaladas en Talleres Industriales. |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Cargo / Función | Asistente de Remuneraciones y Recursos Humanos. | |
| Ubicación: | Establecimiento Penal. | |
| Dependencia Jerárquica: | Administrativa. | Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. |
| | Funcional. | Coordinador de Recursos Humanos. |
| Principales Funciones: | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la ejecución de los procesos administrativos de personal. • Su ámbito de acción es a nivel de procesos de apoyo y soporte a las jefaturas que administran recursos humanos. • Mantiene la relación local con Isapres, AFPs, Caja Costas del Sur, Compensación y Dirección del Trabajo entre otros. | |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario. • Jefes Funcionales. • Coordinador de Recursos Humanos. | |

PARTE 2

2.1.1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA

2.1.1.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.1.1.1.1. OBJETIVOS

El Servicio de Mantenimiento estará orientado a dar cumplimiento a los objetivos básicos de asegurar la operatividad y funcionalidad de toda la infraestructura durante todo el período de concesión, con las limitaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El Servicio de Mantenimiento cumplirá con lo solicitado en las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y la Oferta presentada en el Documento N°8, todos documentos integrantes del Contrato de Concesión.

- Este servicio mantendrá la operatividad y funcionalidad de la Infraestructura;

Estos bienes serán mantenidos durante todo el período de la concesión y entregados, al término de ella, en condiciones de operatividad y funcionalidad para el fin que fueron diseñados, de acuerdo a los artículos atinentes de las Bases de Licitación.

2.1.1.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

Los aspectos generales y alcance de los servicios de mantención de la infraestructura, están indicados en 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las principales actividades del servicio se desarrollarán en base a programas establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, los cuales cubrirán los servicios de Mantención de la Infraestructura, en los términos indicados en el artículo 1.10.2.2 de las Bases de Licitación.

El Concesionario mantendrá un estricto control por las instalaciones críticas para el funcionamiento del Establecimiento Penitenciario y cualquier anomalía será reparada en un plazo máximo de 24 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

En la prestación de los servicios de mantenimiento, se reconocen como instalaciones críticas todas las señaladas el artículo 1.10.2.2 de las Bases de Licitación.

Las actividades de los servicios de mantenimiento se desarrollarán bajo los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria, las cuales se integrarán a cada uno de los procedimientos del Operador.

Los objetivos del Operador serán el mantenimiento, la calidad de vida y seguridad. Esto se logrará a través del adecuado funcionamiento de las instalaciones y del equipamiento, asegurando la calidad de vida y seguridad del personal Gendarmería, propio, de internos y otros.

Se incluirá en la prestación del servicio, un control mensual de consumos de energía eléctrica, agua potable y gas, para proponer métodos de optimización del consumo, cuando corresponda.

Las labores de mantenimiento se realizarán sobre la infraestructura, dando cumplimiento de las normas vigentes y las reglas del arte asociadas. Se considerarán las recomendaciones de fabricantes y la experiencia recogida durante la operación.

Se contará con un equipo profesional y técnico integrado que asegurará el funcionamiento y operatividad de la instalación y su equipamiento a través de labores de mantenimiento regulares. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda. El personal del Operador tendrá el conocimiento y experiencia en terreno para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y recomendará operaciones en modo degradado cuando la situación así lo aconseje en espera de recursos, repuestos o una reparación prolongada.

Este equipo estará reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos y de alta tecnología. El equipo de mantenimiento estará capacitado para atender los trabajos regulares que surjan de las necesidades diarias.

El plan de mantenimiento estará orientado a la gestión técnica de conservación del patrimonio con métodos y medios adaptados: instrumentos y herramientas específicos, talleres de mantenimiento y stock de repuestos.

Se dispondrá de un software de gestión de mantenimiento que permita llevar un control adecuado de los requerimientos de mantenimiento según el programa regular y de los requerimientos que surjan de la Inspección Fiscal.

Este software permitirá la generación automática de órdenes de trabajo y su valorización respectiva, y el seguimiento de cada equipo de mantenimiento.

Para facilitar las peticiones de servicio se dispondrá de un puesto de atención telefónica y computacional, el cual recibirá las solicitudes según las instrucciones de la Inspección Fiscal, las que se incorporarán al software de gestión de mantenimiento. Para emergencias en horarios especiales se dispondrá de un teléfono celular dedicado a cargo del supervisor de turno.

En todos los casos, el Operador responderá en forma inmediata, pudiendo programar la intervención e informar a la Inspección Fiscal de la atención realizada. El tiempo de atención de cada requerimiento dependerá de la logística (documentación, herramientas, instrumentos, piezas de recambio, medios de transporte y facilidades dadas por la Inspección Fiscal o Gendarmería de Chile para la realización de las actividades) disponible en ese momento. No obstante, cualquiera sea el caso, las instalaciones críticas indicadas anteriormente, serán atendidas en un tiempo no mayor a 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

Para apoyar las actividades de mantenimiento, como parte del sub-programa laboral, se contratará y capacitará a internos, quienes podrán desempeñarse en actividades debidamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

La selección de internos se hará en conjunto con el Servicio de Reinserción Social, y considerará sólo a aquellos internos autorizados por el Consejo Técnico y la Administración Penitenciaria. Éstos serán capacitados inicialmente y se controlará periódicamente su desempeño, y la administración será del Operador según los procedimientos señalados en el punto 1.4 de este reglamento.

En Anexo **2.1.1.B** se describe las aptitudes requeridas por los internos para las diferentes actividades de mantenimiento que apoyarán.

Debido a que el adecuado funcionamiento del Establecimiento requerirá un modo de control eficaz, se implementarán medios de gestión que permitan asegurar la entrega de informes periódicos y semiautomáticos y que tendrán la capacidad de adaptarse a cualquier nueva necesidad de información respecto de las actividades de mantenimiento que se desarrollen.

Se usará el módulo de mantenimiento de SAP como software especializado en gestión de mantenimiento, con el cual se llevará un registro de todas las órdenes de trabajo -a requerimiento y autogeneradas- atendidas diariamente.

De igual manera, se dispondrá de una base de datos con toda la información técnica relevante de cada uno de los equipos y sus componentes, además de los repuestos existentes en cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.1.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Se elaborará un plan de mantenimiento adecuado para los sistemas de Infraestructura. En él se desarrollarán actividades diarias de mantenimiento programado y se atenderán los requerimientos de atención correctivo que surjan diariamente.

La Concesionaria contará en cada Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

Fuera del horario habitual (20:01 a 7:59 horas del día siguiente) y los sábados, domingos y festivos, se contará con un supervisor en turno pasivo de llamada, de tal forma de entregar el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

Durante la jornada diurna regular se contará con el apoyo de internos debidamente capacitados a través de los programas de Reinserción Social.

En otros horarios se usará personal regular y/o subcontratistas debidamente acreditados.

Se dispondrá de subcontratistas que permitirán atender mantenimientos mayores, trabajos de especialidad y atenciones en horarios especiales, los cuales estarán acreditados en la Administración Penitenciaria.

Anualmente se elaborará un Plan de Mantenimiento que será sometido a la aprobación de la Inspección Fiscal en la fecha comprometida en las Bases de Licitación, a excepción del primer año donde será entregado sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

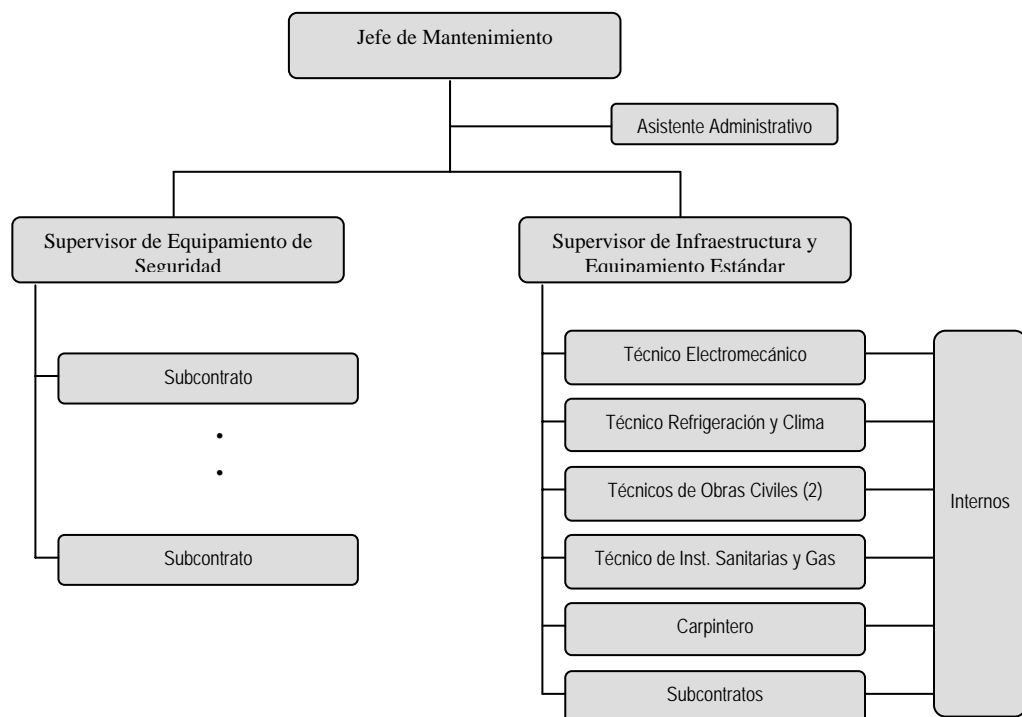
Para el desarrollo de todas las actividades, Gendarmería de Chile dispondrá de las facilidades de ingreso a los recintos y del traslado, vigilancia y seguridad, según se indica en este Reglamento.

Existirán 2 bodegas centrales de mantenimiento, una en la zona interna para el almacenaje de elementos para uso diario y otra mayor en la Zona Externa, en donde se guardarán los repuestos y maquinarias para el servicio.

2.1.1.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Mantenimiento se organizará con un equipo operacional dirigido por un jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos, sean estos de infraestructura, equipamiento estándar o equipamiento de seguridad. Las descripciones de cargo se detallan en anexo 2.1.1.A.

2.1.1.1.4.1. ORGANIGRAMA



Como parte de los objetivos de los programas de Capacitación Laboral y el programa Laboral del Servicio de Reinserción Social, se considerará la participación de internos en actividades de mantenimiento de infraestructura del establecimiento. Estas actividades serán:

- Pintura;
- Carpintería;
- Soldadura;
- Gasfitería;
- Electricidad;
- Albañilería;
- Ayudante polivalente de mantenimiento; y,
- Otras que autorice la Inspección Fiscal.

Para esto recibirán una capacitación técnica, de prevención de riesgos y de inducción al cargo en coordinación con el Servicio de Reinserción Social. Además, tomarán diariamente una breve charla de instrucción en temas pertinentes a su función, tales como:

- Instrucciones específicas de las labores a realizar; y
- Prevención de Riesgos.

El personal regular y de internos del Operador deberá cumplir con los requisitos que se definen en este documento y sus anexos⁵ y serán evaluados periódicamente en su desempeño.

Los programas de capacitación a los internos serán organizados en concordancia con los subprogramas laborales y de capacitación laboral administrados por el Servicio de Reinserción Social –punto 3.8-. Estos cursos estarán reforzados por las charlas y capacitaciones que contempla el programa de Prevención de Riesgos.

Los internos que laboren en el servicio de mantenimiento, tendrán un seguimiento por el Área Capacitación y Laboral, específicamente el Subprograma Laboral.

Para enfocar el trabajo diario de internos como una oportunidad de Reinserción Social dándoles un trato digno e igualitario, el personal regular del Operador - especialmente de supervisión- recibirá entrenamiento y capacitación por el Servicio de Reinserción Social orientada a conocer las características psicosociales y el impacto de la reclusión sobre ellos.

El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado, que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo se encuentran en el presente Reglamento.

2.1.1.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

El siguiente cuadro contiene el detalle de los cargos y el número total de personas por cargo, para cada Establecimiento Penitenciario, que serán utilizadas en el Servicio de Mantenimiento.

| Cargos | Concesionar | Internos |
|--|--------------------|-----------------|
| Jefatura de Servicio | | |
| Jefe de Servicio de Mantenimiento | 1 | |
| Asistente administrativo | 1 | |
| Equipamiento de Seguridad | | |
| Supervisor de equipos de seguridad | 1 | |
| Infraestructura y Equipamiento Estándar | | |
| Supervisor de Infraestructura y Eq. Estándar | 1 | |
| Técnico electromecánico | 1 | |
| Técnico en refrigeración y climatización | 1 | |
| Técnico de obras civiles | 2 | |
| Técnico instalaciones sanitarias y gas | 1 | |
| Carpintero | 1 | |
| Ayudantes (internos) | | 6 |
| Totales | 12 | 6(*) |

⁵ Descripciones de cargo del personal de Mantenimiento 2.1.1.A; Puestos de trabajo para internos en el Serv. de Mantenimiento 2.1.1.B

(*) La dotación de internos indicada es mínima y se podrá aumentar según el régimen laboral, las necesidades específicas y la población de internos capacitados.

El personal no interno del Concesionario se organizará en un sistema de turnos pasivos, de llamada, para entregar un servicio con cobertura de 24 horas durante todos los días de cada año.

2.1.1.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

La supervisión de mantenimiento, compuesta por el Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Equipos de Seguridad y Supervisor de Infraestructura y Equipamiento Estándar y los correspondientes equipos de trabajo operarán mediante un sistema de turnos pasivos de llamada que asegurarán un servicio durante las 24 horas de cada día, todos los días del año. Un turno pasivo se refiere a un turno en donde el trabajador está ubicable y según requerimiento concurrirá a resolver alguna anomalía denunciada en el Establecimiento Penitenciario.

Se implementarán jornadas de tiempo completo para el personal regular del Operador y, preferentemente, el uso de la modalidad de jornada parcial para los internos.

La Concesionaria contará en cada Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

La organización del personal descrita, las dotaciones presentadas y los turnos considerados, serán entregados como referencia a la Inspección Fiscal, y podrán ser modificados por el Operador siempre y cuando esto no afecte la calidad u oportunidad de la prestación del servicio comprometido, el cumplimiento de la legislación laboral vigente y cuente con la aprobación de la Inspección Fiscal, si procediera.

Para los trabajos requeridos en horarios diferentes a los indicados, habrá un plan de acción debidamente convenido con la Inspección Fiscal.

2.1.1.1.5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Las siguientes serán las áreas y equipamiento excluidos del ámbito del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura que desarrollará el Operador:

- Mantenimiento no solicitado en 1.10.2.2 de las Bases de Licitación y no comprometido en el Documento N°8 de la oferta del Concesionario;
- Instalaciones excluidas del contrato y que se ubican fuera del área de concesión.
- Infraestructura adicional no incorporada según los términos del contrato de concesión;

2.1.1.1.6. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador orientará su acción por las siguientes políticas de mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones de los establecimientos penitenciarios:

“Garantizar un alto estándar de calidad en la ejecución de las actividades de mantenimiento, de tal forma que se asegure su normal funcionamiento y prolongación de su vida útil durante todo el período de la concesión.”

Para el cumplimiento permanente de estas políticas de mantenimiento, el Operador deberá:

- Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan una normal actividad, tanto en intervenciones de carácter programadas y de rutina, así como también para enfrentar eventuales contingencias;
- Contar con la colaboración de empresas externas calificadas para la ejecución de las tareas específicas, cuando la necesidad lo requiera, manteniendo un registro especial de los mismos;
- Utilizar repuestos de igual o superior calidad a las especificadas por el fabricante o proveedor, para la reparación y mejor conservación de los equipos;
- Utilizar materiales de igual o superior calidad a las especificadas por el proyecto original para la conservación de la infraestructura;
- Disponer de equipos de respaldo y los repuestos necesarios para asegurar una reacción oportuna frente a fallas de equipos, especialmente aquellos considerados como críticos para la operación.
- Cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento acordados con la Inspección Fiscal;
- Respeto riguroso de las disposiciones internas en materias administrativas y

de seguridad dispuestas por Gendarmería de Chile para realizar la operación;
y,

- Mantener la información actualizada para las revisiones que la Inspección Fiscal determine.

2.1.1.1.6.1. OBJETIVOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

Los siguientes serán los objetivos de los planes y programas de mantenimiento a implementar:

- Lograr un adecuado nivel de conservación y operación de los equipos;
- Desarrollar la actividad teniendo en cuenta la seguridad como un aspecto principal;
- Minimizar la necesidad de mantenimiento correctivo y aumentar la confiabilidad de equipos e instalaciones;
- Hacer del mantenimiento una oportunidad para la reinserción social de los internos, los que colaborarán en mantenimiento de infraestructura.

El objetivo principal de este programa estará orientado a lograr un adecuado nivel de conservación y operación de la Infraestructura del Establecimiento Penitenciario indicados en el Contrato de Concesión y cuyo detalle se encuentra definido en los proyectos implementados.

Este programa se hará extensivo, además, a todos los equipos e instalaciones que la Inspección Fiscal incorpore durante el período de la explotación, la cual estará sujeta a la compensación indicada en el Contrato de Concesión.

Dadas las condiciones de seguridad del Establecimiento Penitenciario, el Operador deberá contar, con una organización que le otorgue la mayor capacidad de resolución y autonomía posible, de tal forma de evitar al máximo la dependencia de entidades externas y la excesiva circulación de personal no habituado a la organización interna, su cultura y sus procedimientos.

En actividades de apoyo al mantenimiento de Infraestructura se incorporará internos, dentro del contexto definido en los planes y programas de Reinserción Social, para lo cual -bajo la responsabilidad directa de la supervisión del Servicio de Mantenimiento- cada uno de ellos recibirá el entrenamiento específico para el adecuado desempeño de sus funciones.

2.1.1.1.6.2. PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO

El 30 de septiembre de cada año la Concesionaria presentará, para su aprobación, al Inspector Fiscal el Programa Anual de Mantenimiento de Infraestructura. Este Plan Anual, deberá contener un nivel de detalle mensual según lo señalado en artículos 2.8.2.1.2 de las Bases de Licitación. El primer año de operación, este plan será entregado con un mínimo de sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

El plan se desarrollará en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se han estructurado planes generales de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos normales de intervención.

2.1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

2.1.1.2.1. PLAN GENERAL DE MANTENCIÓN

El servicio de Mantenimiento de la infraestructura se desarrollará en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se ha estructurado un plan general de Mantenimiento, de acuerdo a los requerimientos normales de intervención para asegurar su funcionalidad y seguridad, los cuales han sido complementados con ejemplos de programas mensuales y las estimaciones de cantidades de obras que se realizarán, los que serán presentados al Inspector Fiscal para su autorización y posterior ejecución.

Este plan general de trabajo será desarrollado bajo los conceptos de: Mantenimiento Preventiva, Mantenimiento Correctiva y la implementación del método de niveles de intervención.

a) **Mantenimiento Preventiva:**

Se realizará bajo un esquema de inspecciones planificadas que cubrirá todos los edificios, recintos y obras de paisajismo, con el objeto de chequear las condiciones de conservación y operatividad de sus instalaciones.

El resultado de estas inspecciones será informado al supervisor de mantenimiento, quien determinará el nivel de intervención requerido, generándose así las órdenes de trabajo correspondiente y la consecuente acción reparativa.

b) **Mantenimiento Correctiva:**

Es el conjunto de acciones que se realizará después de detectada la falla o fatiga de un material que le impida seguir cumpliendo normalmente su función. Estas operaciones serán planificadas en conjunto con las acciones preventivas, pero se desarrollarán en función de las prioridades que sean definidas por la Administración Penitenciaria.

De acuerdo a su naturaleza, estas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, pudiendo ser fuera de las horas normales de trabajo y comprenderán:

- Identificación de la falla o fatiga
- La puesta en servicio o modificación
- El chequeo de su buen funcionamiento

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, sea esta provisoria o permanente.

2.1.1.2.2. NIVELES DE INTERVENCIÓN

Sobre la base de su experiencia, la operadora ha definido cinco niveles de intervención:

a) Nivel 1 de intervención

Acciones de mantenimiento preventiva simple, realizadas en forma semanal, mensual, trimestral, semestral, o la frecuencia que recomiende el fabricante o proveedor, cuyo objetivo es la inspección de aspectos básicos que aseguren el normal funcionamiento de los equipos o instalaciones, como por ejemplo:

| Infraestructura |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Inspección de redes de agua, gas, electricidad, alcantarillado, aguas lluvias• Inspección de estanques, bombas• Inspección del funcionamiento de puertas principales de acceso, esclusas, celdas• Chequeo de ampolletas, luminarias, enchufes, interruptores• Inspección de llaves de agua, estanques de baño, etc. |

Asimismo, salvo autorización expresa de la Administración Penitenciaria, los internos no podrán realizar trabajos en la zona externa.

b) Nivel 2 de intervención

Acciones de mantenimiento reparativa simple que requiere la utilización de equipamiento de apoyo, cuyo objetivo es principalmente el reemplazo de piezas y partes que hayan presentado fallas y que afectan el normal funcionamiento del equipo o instalación comprometida, como por ejemplo:

| Infraestructura |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Reemplazo llaves, llaves de paso, membranas, luminarias, vidrios.• Reparación de bisagras, cerraduras. |

Algunas de las intervenciones serán realizadas con la ayuda de internos ya que requerirán de un entrenamiento básico y el cumplimiento de procedimientos simples.

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

c) Nivel 3 de intervención

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

| Infraestructura |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Reparación de bombas, redes de gas, agua, alcantarillado, aguas lluvias• Reparación o reemplazo de luminarias• Reparación de sistemas de aire acondicionado• Reparación puntual de revestimientos, cubiertas, muros, cielos |

d) Nivel 4 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, que implica reemplazo de partes o componentes importantes del equipamiento o infraestructura, como por ejemplo:

| Infraestructura |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Reemplazo de partes importantes de revestimientos y superficies.• Reparación especializada de puertas de esclusas, cerraduras.• Reemplazo de artefactos sanitarios.• Reparación de filtraciones de matrices de agua, gas, alcantarillado, etc. |

Estas intervenciones serán ejecutadas por personal técnico del Operador, o bien, con el apoyo de empresas subcontratistas, toda vez que la naturaleza del trabajo lo requiera, por tratarse fundamentalmente de tareas que podrán requerir del uso de equipos técnicos especializados.

Estas actividades se realizarán bajo procedimientos técnicos generales o particulares, de realización interna o externa y considerará la utilización de repuestos o materiales que se encuentren en stock del Operador o que provendrán directamente de los proveedores.

El control general de esta actividad estará bajo la responsabilidad del Jefe de Mantenimiento del Establecimiento Penitenciario.

e) Nivel 5 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, orientadas a la reparación o modificación de los equipos, de manera de que estos mantengan su funcionalidad original, o bien, proceder a su reposición de acuerdo a las instrucciones del Inspector Fiscal, dentro de los límites que establece el Contrato de Concesión.

Con autorización de la Inspección Fiscal podrá usarse internos debidamente capacitados. Este nivel de intervención corresponde a acciones de mantenimiento mayor, correctivo o preventivo, de carácter sistemático, orientadas a la reparación o renovación de los aspectos estéticos y de funcionalidad de los edificios y sus instalaciones que hacen parte de la infraestructura, de manera de que estos mantengan el estándar original de diseño, como por ejemplo:

- Pintura total de edificios;
- Pintura total antióxido;
- Limpieza de muros, estucos, empastes;
- Otros.

Generalmente estas actividades de mantenimiento mayor en Infraestructura podrán ser realizadas por el personal del Operador o con la participación de empresas contratistas especializadas, ya que se requerirá de equipamiento y la utilización de procedimientos técnicos de trabajo específicos.

La responsabilidad general de estas actividades será del Jefe de Mantenimiento de cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.1.3. DEFINICIONES OPERATIVAS

2.1.1.3.1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO A ENTREGAR

Se aplicarán las políticas generales de operación indicadas en el punto 1.3 de este Reglamento, y en particular, el Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura en el área de Concesión tendrá como finalidad:

- Desarrollar el plan de mantenimiento contemplado en el Contrato de Concesión;
- Realizar las actividades de mantenimiento correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento;
- Realizar las otras actividades solicitadas por la Inspección Fiscal y que por contrato correspondan al Operador; y,
- Entregar la Infraestructura, al término de la concesión, en condiciones de seguir usándose y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

2.1.1.3.2. MANTENCIONES O REPOSICIONES NO CONTEMPLADAS EN EL PROGRAMA DE MANTENCION DE INFRAESTRUCTURA

Se aplicará procedimiento indicado en 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

2.1.1.3.3. EVENTO CRÍTICO

Corresponde al definido en el numeral 33 del ítem 1.2.2 de las Bases de Licitación y el alcance de cada evento será calificado y cuantificado por la Inspección Fiscal.

2.1.1.3.4. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR FUERZAS DE LA NATURALEZA

Es el daño o destrucción provocada por las fuerzas de la naturaleza tales como terremoto, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza. En este caso estos daños estarán cubiertos por las pólizas de seguro suscritas según se establece en 1.8.11 de las Bases de Licitación.

2.1.1.3.5. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR INCENDIO

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del Establecimiento Penitenciario, sean estos de carácter intencional o no, estarán cubiertos por pólizas de seguro establecidas en las Bases de Licitación, de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión. Se exceptúan incendios provocados por los internos, según los términos del contrato.

2.1.1.3.6. MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

En Anexos 2.1.1.D, 2.1.1.E y 2.1.1.F se encuentra el plan de mantenimiento de la infraestructura pactado en el Contrato de Concesión. Éste satisface los requerimientos y define cada una de las actividades que el Operador desarrollará para mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales y se pueda entregar, al término de la Operación una obra en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo al estándar definido en este plan de mantenimiento. Las actividades asociadas a cada instalación serán convenidas entre la Inspección Fiscal y el Operador en el marco de la Oferta y de las Bases de Licitación; el detalle de actividades se incluirá a partir del año 2006 en la programación anual.

2.1.1.3.7. INSTALACIONES CRÍTICAS

Las instalaciones críticas de infraestructura corresponden a las indicadas en el punto 1.10.2.2 de las Bases de Licitación:

Estas instalaciones requieren atención inmediata, con tiempo de atención inferior a 2 horas de ocurrido el reporte, cualquiera sea el horario en que se reporte por parte de la Inspección Fiscal y deben ser reparadas antes de transcurridas 24 horas de ocurrido el reporte.

2.1.1.3.8. TIEMPOS DE ATENCIÓN

En general, para los equipos e instalaciones críticas, la primera atención se otorgará antes de 2 horas de haber recibido la notificación por parte de la Inspección Fiscal y su reparación se producirá antes de las 24 horas siguientes de la notificación.

Para los equipos e instalaciones no críticos se coordinará con la Inspección Fiscal su atención.

Para los equipos e instalaciones no críticos, se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Para los casos de intervenciones correctivas se ejecutará de acuerdo a las características e implicancia

del desperfecto y en los tiempos acordados con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

2.1.1.3.9. CONSUMOS DE SERVICIOS: AGUA, ELECTRICIDAD, GAS Y TELÉFONO

A partir de la Puesta en Servicio Provisorio del establecimiento, los costos de consumo de agua, electricidad, gas y cualquier otro combustible empleado en calefacción o refrigeración de todo el Establecimiento Penitenciario son de cargo del Operador. No obstante lo anterior, se deja constancia que no está proyectado el uso de ningún otro combustible para refrigeración o calefacción. Las siguientes condiciones regulan los pagos del Concesionario:

- El Operador será responsable de los consumos de agua, electricidad, gas y cualquier otro combustible empleado para calefacción o refrigeración en las áreas en donde presta servicio, para lo cual se han instalado remarcadores según lo establece las Bases de Licitación.
- En las otras áreas, aquellas destinadas a las oficinas administrativas exclusivas de Gendarmería de Chile, áreas administrativas generales, áreas de vigilancia y patrullaje y la totalidad de las áreas de reclusión serán de cargo del Operador hasta por los montos indicados en la Tabla N°9 del 1.10.11 de las Bases de Licitación.

El consumo de tráfico telefónico se determinará con ayuda del software de tarificación incluido en la central telefónica y que el Operador implementará en el Establecimiento Penitenciario.

2.1.1.3.10. MANTENIMIENTOS EXTRAORDINARIOS SOLICITADOS POR LA INSPECCIÓN FISCAL

La Inspección Fiscal podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el plan comprometidos, las que serán facturadas según el Contrato de Concesión.

2.1.1.3.11. INSUMOS

Los insumos propios del servicio de mantenimiento otorgado por el Operador son cargo de éste.

2.1.1.3.12. OPERACIÓN EN MODO DEGRADADO

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva a anomalías indicadas por la Inspección Fiscal.

Esta operación siempre es temporal y acordada con la Inspección Fiscal, quién autorizará el tiempo para lograr una solución definitiva de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Operador y en espera de alguno de los siguientes eventos:

- Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación;
- Realizar la reparación;
- Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación;
- Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local;

- Importar los repuestos necesarios; y,
- Esperar el mantenimiento regular programado.

La Inspección Fiscal, en base a los antecedentes aportados por el Operador, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

2.1.1.3.13. ASPECTOS AMBIENTALES

El servicio de mantenimiento cumplirá en lo que corresponde el plan de autogestión ambiental.

2.1.1.3.14. REPUESTOS

El Operador mantendrá un stock de partes y piezas que estima necesario para satisfacer adecuadamente los tiempos de atención del servicio. Las partes y piezas que lo componen se indican en anexo 2.1.1.G. Estos repuestos son propiedad del Operador y no constituyen elementos y equipos aportados por la Concesión.

2.1.1.4. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento que están conectados a objeto de asegurar estas prestaciones en el marco del Contrato de Concesión, políticas generales del Operador y coordinaciones entre los servicios de mantenimiento de los Establecimientos Penitenciarios.

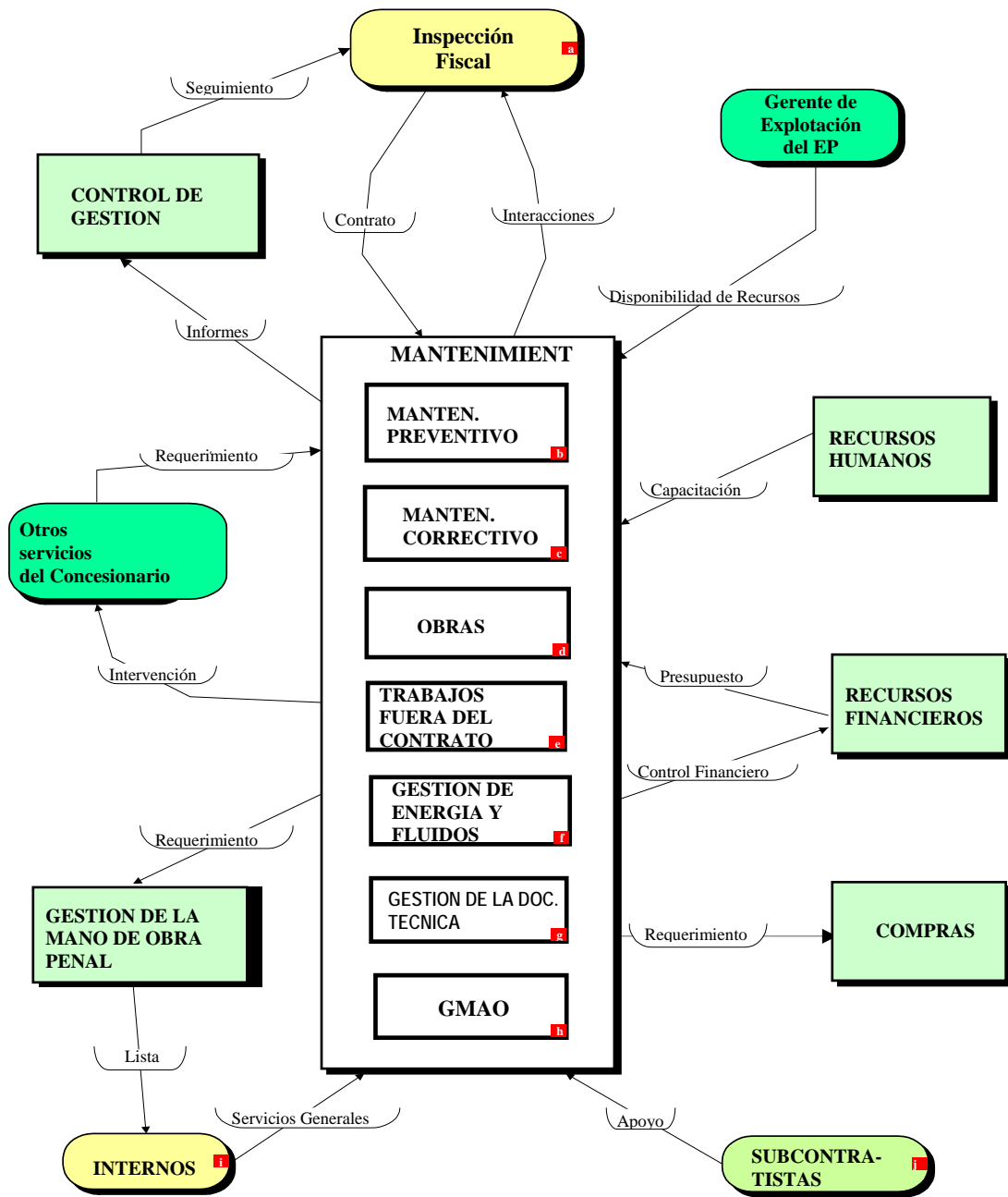
Ámbito de Aplicación

Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación a los Establecimientos Penitenciarios concesionados.

Estas actividades incluyen la realización del mantenimiento propiamente tal (incluyendo la reposición), la operación de las instalaciones (energía y fluidos), la realización eventual de trabajos nuevos (adecuación a las normas, ampliaciones y otros) así como la gestión general de esta actividad (política de mantenimiento, gestión de la documentación, gestión del mantenimiento asistido por computador, etc.)

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Gerencia Técnica y los servicios de mantenimiento locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento



- Función de la casa matriz, debidamente coordinada con la gerencia Técnica
- Función de SIGES en el EP, debidamente coordinado con el Gerente de Servicios respectivo
- Función asociada a Gendarmería de Chile
- Función de SIGES en el EP, debidamente coordinado con el Gerente de Servicios respectivo

2.1.1.4.1. PROCESOS DE MANTENIMIENTOS

a) Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal principalmente se referirá a:

- Control de accesos a personal del Operador o sus subcontratistas;
- Coordinación Operador / Inspección Fiscal en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles;
- Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o una reclamo del usuario;
- Acta y la gestión de los daños intencionales en dependencias no controladas por el Operador;
- Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico; y,
- Definición de evento crítico.

b) Mantenimiento preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

- Intervenciones periódicas previstas en el Plan de Mantenimiento originadas en la experiencia, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones del instalador, reglas del arte y reglamentos vigentes.
- Intervenciones de mantenimiento generadas por parámetros de funcionamiento (horas de uso, temperatura, u otras variables de control).

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo nacida del software de Gestión de Mantenimiento. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Operador (ascensores, bombas, etc).

c) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

- Alarma de un equipo;
- Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección Fiscal o de otro servicio del Operador;
- Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios);
- Daño intencional detectado y certificado por la Inspección Fiscal;
- Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, terremotos, etc.) o fuerza mayor (evento crítico); y,
- Desperfecto asociado a un defecto de construcción o de proyecto o fabricación donde el Operador exigirá las garantías a quién corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

d) Obras

En el proceso de obras se incluirán trabajos de mantenimiento mayor y las eventuales obras que Gendarmería de Chile solicite. También se incluirán reemplazos mayores, los que serán realizados con personal propio o con subcontratistas, y en general aquellos que se caracterizan por:

- Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección Fiscal ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutos y/o se produce una evacuación de un sector del Establecimiento Penitenciario;

- Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc);
- Activan garantías contractuales que requieren ciertos formalismos (recepción de obras, etc);
- Otras de similar naturaleza.

e) Trabajos fuera del contrato

Este proceso se refiere a trabajos o prestaciones no previstos en el contrato y se asocian fundamentalmente a aquellos indicados en el Contrato de Concesión.

- Anticipo voluntario de renovación de una instalación, a requerimiento de la Inspección Fiscal;
- Realizar actividades de sobremantenimiento, solicitadas por el Inspector Fiscal;
- Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno de " fuerzas de la naturaleza " o a consecuencia de un evento crítico;
- Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas por Gendarmería de Chile; y,
- Atender solicitudes de la Inspección Fiscal para la realización de nuevas obras o asesorías y apoyo profesional.

f) Gestión de energías y fluidos

Este proceso concierne a la gestión de las energías y de los fluidos en los Establecimientos Penitenciarios, y en particular se refiere a:

- Detalle de consumos en cada ubicación;
- Síntesis y análisis por la Gerencia Técnica y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita; y,
- Recomendación y aplicación de técnicas de control de consumo en cada ubicación.

g) Gestión de la documentación técnica

Este proceso define el modo de gestión de la documentación técnica consecutiva a operaciones de mantención realizadas. Se aplica también a la documentación técnica centralizada en la Gerencia Técnica de Mantenimiento, y a la documentación operacional en cada Establecimiento Penitenciario.

h) GMAO

Este proceso se refiere a la utilización del software de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador y requiere:

- Actualización de la base de datos;
- Registros de peticiones de intervención;
- Seguimiento del Plan de Mantenimiento;
- Gestión de existencias (repuestos, equipos y materiales);
- Emisión de informes periódicos de actividad; y,
- Integración diaria de esta herramienta al proceso de mantenimiento.

i) Internos

Los internos que trabajan en actividades de mantenimiento serán dirigidos por un técnico del Operador en ciertas condiciones específicas y de acuerdo con el Jefe de Establecimiento, podrán realizar intervenciones menores sin supervisión permanente

de éste, como en (en trabajos de limpieza de muros, pinturas y otros que se acuerden).

j) Subcontratistas

Los subcontratistas intervendrán tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo para:

- Realizar actividades de mantenimiento a instalaciones sensibles o de especialidad (ascensores, aire acondicionado, calderas, etc.);
- Realizar revisiones reglamentarias; y,
- Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

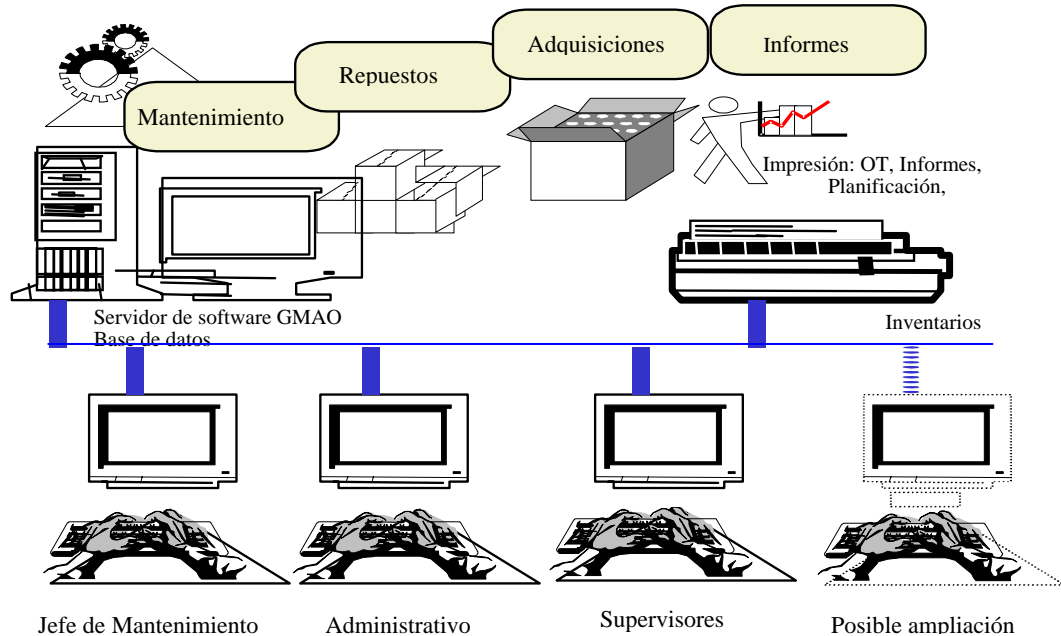
2.1.1.4.2. PROGRAMA DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La Operación desarrollará anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de realización, estará fundamentado en base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta, fundamentalmente, la importancia de los aspectos de seguridad.

Para una normal operación de la actividad de mantenimiento, el Operador dispondrá de un software de Gestión de Mantenimiento que le permitirá administrar su stock de repuestos definido en el punto 2.1.1.3.14, valorizar sus órdenes de trabajo y los costos asociados a cada intervención. Este software generará los informes que serán remitidos con una periodicidad anual a la Inspección Fiscal.

Este software generará los informes que serán remitidos a la Inspección Fiscal con una periodicidad semestral con fechas límites de 31 de julio y 31 de enero de cada año.

Módulos principales del Software



2.1.1.4.2.1. ORGANIZACIÓN PARA REALIZAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El Operador ha previsto contar con un equipo humano y técnico altamente calificado, para desarrollar las actividades de mantenimiento que permita asegurar el normal funcionamiento de cada equipo y el estado físico, estético y funcional de los recintos, edificios e instalaciones del Establecimiento Penitenciario, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección Fiscal determine durante el período de la concesión, habida consideración de costos según lo establecido en el Contrato de Concesión.

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos que se desprenden del presente proyecto de mantenimiento, el Operador contará con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local.

a) Organización central

El Operador contará en su estructura central con una Gerencia Técnica de Mantenimiento, que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

- Diseñar las estrategias de mantenimiento de los equipos incorporados en el proyecto;
- Definir los planes y programas de mantenimiento que serán presentados a la Inspección Fiscal, y su coordinación inter establecimientos;
- Coordinar con el Inspector Fiscal las principales actividades relacionadas con el mantenimiento;
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de

- mantenimiento que el Operador suscriba para estos efectos; y,
- Dar soporte técnico a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

b) Organización local del Establecimiento Penitenciario

El servicio de mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Operador organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 2.1.1.1.3. y 2.1.1.1.4.3. de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario, habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Anexo 2.1.1.A, el cual tendrá entre sus principales funciones:

- Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento;
- Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual;
- Supervisar directamente las tareas que le corresponden, de acuerdo a los niveles de intervención definidos;
- Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación;
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten servicio de mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario;
- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal; y,
- Mantener actualizada la información de gestión de mantenimiento en el software a objeto de generar reportes automáticos de actividades a requerimiento de la Inspección Fiscal.
-

Para ello, contará con el siguiente nivel de Supervisión Operativa:

Supervisor de Equipos de Seguridad:

Técnico eléctrico o electrónico con experiencia en sistemas de seguridad.

Supervisor de Infraestructura y de Equipo Estándar:

Técnico electromecánico con experiencia en mantenimiento de instalaciones

Estos supervisores estarán capacitados para realizar, coordinar y dirigir la primera intervención y disponer además su solución y se apoyarán mutuamente en sus respectivas actividades.

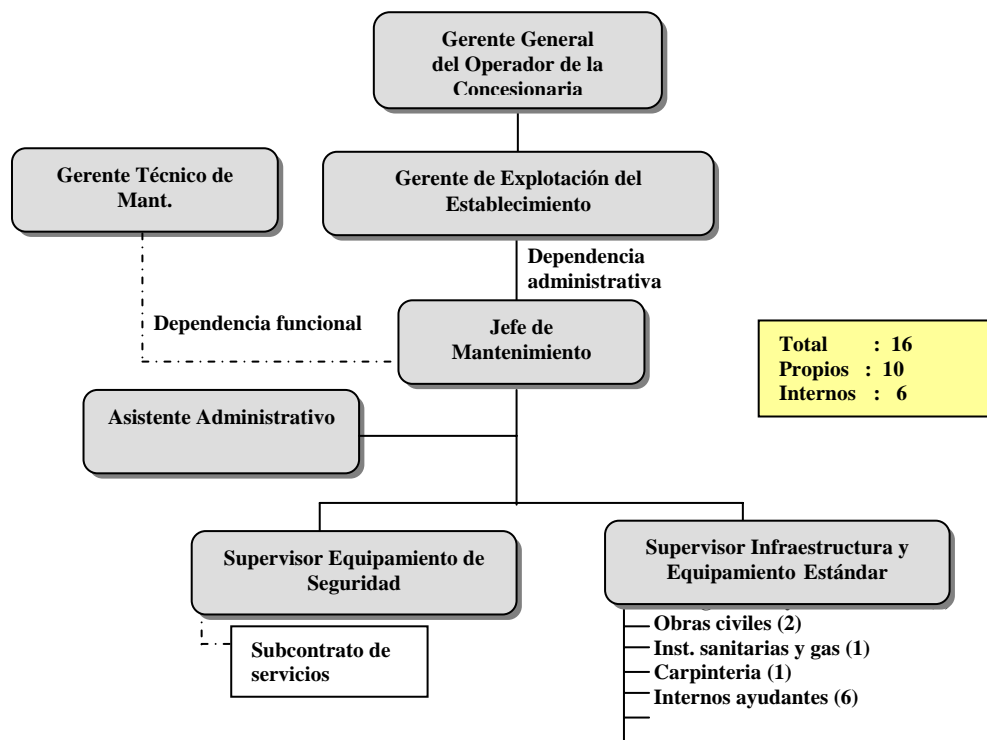
Adicionalmente, para atender requerimientos en horarios fuera de lo habitual y en fines de semana existirá un sistema de turnos de supervisión en donde participará el Jefe de Mantenimiento del Establecimiento y sus supervisores, quienes tendrán un teléfono celular de contacto y el compromiso de atender los requerimientos antes de las primeras 2 horas desde su notificación.

Además se dispondrá de los siguientes técnicos en cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 2.1.1.1.3 de este Reglamento:

- 1 Electromecánico;
- 1 Carpintero;
- 2 Obras civiles;
- 1 Refrigeración y climatización; y,
- 1 Instalaciones sanitarias y gas.

El equipo anterior incorporará de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios de selección definidos en los programas laborales de reinserción y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se indica en Anexo 2.1.1.B.

Organización Global Del Servicio De Mantenimiento



2.1.1.4.3. PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR ATENCIÓN FRENTE A ANOMALÍAS

Horario hábil (lunes a viernes de 8:00 a 18:30 hrs.):

La Inspección Fiscal notificará por e-mail mediante el formulario de atención al Jefe de Mantenimiento del Operador. En casos de evento crítico, bastará una comunicación oral la que posteriormente se formalizará.

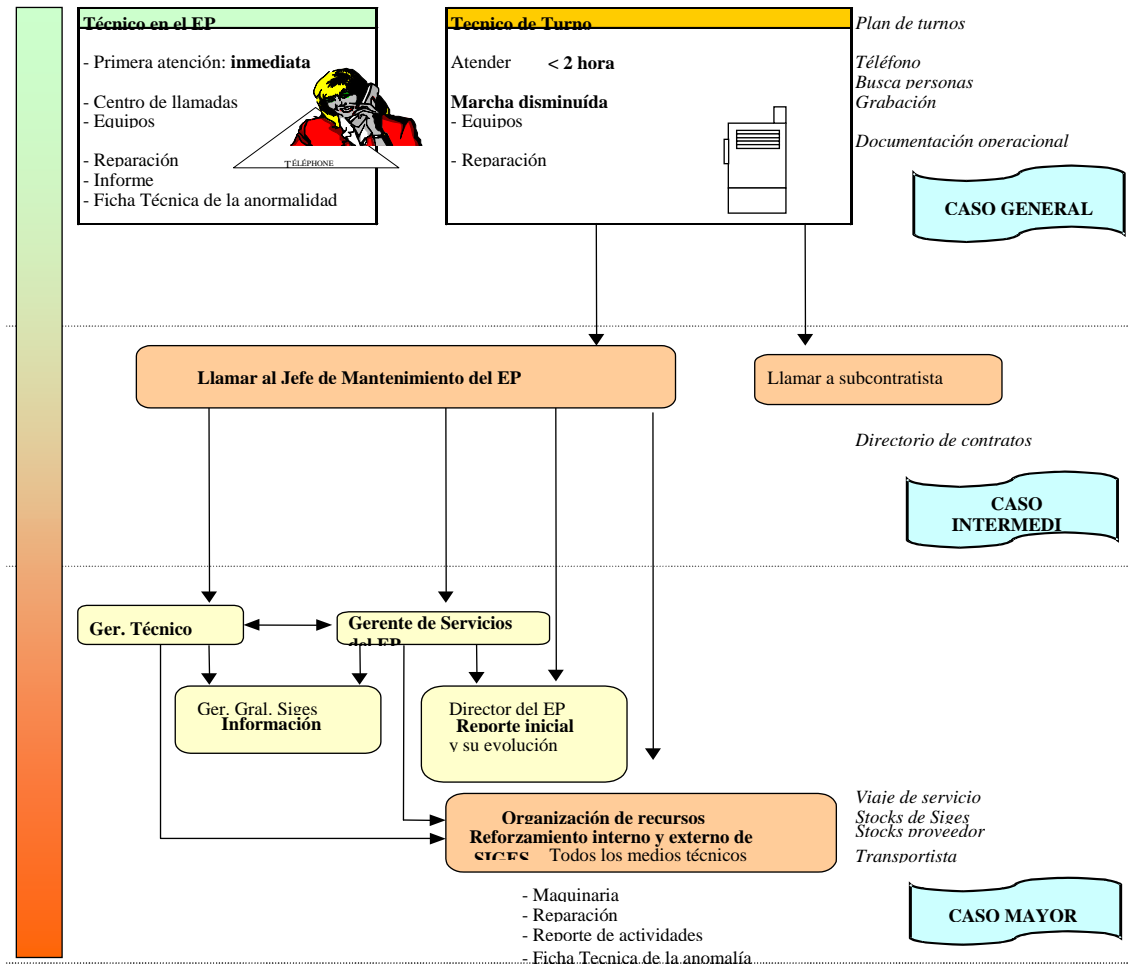
A su vez, por la misma vía el Jefe de Mantenimiento del Operador notificará a la Inspección Fiscal de la atención realizada.

Horario no hábil:

Comunicación oral entre la Inspección Fiscal y el Supervisor de Turno del Operador. Materia que se ratificará vía documentación en la primera hora hábil siguiente.

Origen de una solicitud de atención: Inspección Fiscal o el Operador

Solicitud De Atención Urgente



2.1.1.4.4. PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS CONSUMOS DE SERVICIOS: AGUA, ELECTRICIDAD, GAS Y COMUNICACIONES

Desde la fecha de puesta en servicio provisoria y hasta el término de la Concesión se procederá según un régimen de comunidad en dónde el responsable de las cuentas con las empresas de servicios será Gendarmería de Chile y el Operador pagará a ésta los consumos propios en las áreas en dónde se han proyectado remarcadores, más el aporte contractual que establece el Contrato de Concesión, indicado en la Tabla N°9 del punto 1.10.11 de las Bases de Licitación. Gendarmería de Chile, emitirá por éste pago, al Operador el respectivo comprobante contable para efectos tributarios.

2.1.1.4.4.1 AGUA Y ELECTRICIDAD PARA ACTIVIDADES DEL OPERADOR EN LUGARES AJENOS A SUS DEPENDENCIAS

a) Agua para riego:

- En Rancagua, el Operador ha mantenido la participación sobre los derechos de agua de canal de regadío existente y el agua de riego de jardines en este establecimiento, se obtendrá desde dicho canal. Cuando no se disponga de agua en el canal, el Operador obtendrá el agua de riego desde los lugares autorizados por la Inspección Fiscal.
- Para los Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Alto Hospicio, el Operador obtendrá el agua de riego desde los lugares autorizados por la Inspección Fiscal.

b) Electricidad para máquinas y herramientas:

- Cuando se requiera utilizar electricidad para las actividades de mantenimiento, debidamente coordinado con la Inspección Fiscal, se usará la toma de corriente más próxima de acuerdo a la capacidad requerida.

2.1.1.4.4.2 CONSUMOS DE AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD EN ÁREAS DEL OPERADOR

Estos consumos serán de cargo del Operador y los cancelará mensualmente a Gendarmería de Chile dentro de las 72 horas hábiles siguientes de haber recibido la notificación la Gerencia de Explotación por parte de la Inspección Fiscal.

De no existir notificación, el pago se realizará al vencimiento de las respectivas cobranzas por el monto equivalente al promedio aritmético de los consumos valorados correspondientes a los tres meses anteriores. Los excesos o falta de pago se ajustarán al mes siguiente. Los montos correspondientes al Operador se determinarán de la siguiente forma:

a) Agua Potable:

- Calcular los m³ totales registrados, en el período, en los remarcadores de agua fría instalados en áreas del Operador.
- Determinar la proporción m³ totales registrados en los remarcadores de agua fría del Operador y los m³ totales registrados en la factura de la empresa sanitaria.

- Para el cálculo del monto a pagar por el Operador, se aplicará el factor de proporcionalidad obtenido precedentemente respecto del total facturado por la empresa sanitaria respecto de los consumos del período. Se excluye otros cobros asociados a servicios especiales solicitados por la Administración Penitenciaria o el Concesionario, los que serán cargo de quién los solicita.

b) Electricidad:

- Calcular la energía total (Kw/h) registrada, en el período, en los remarcadores instalados en áreas del Operador.
- Determinar la proporción Kwh totales registrados en los remarcadores del Operador y los Kw/h totales registrados en la factura de la empresa eléctrica.
- Para determinar el monto a pagar por el Operador, se aplicará el factor de proporcionalidad obtenido precedentemente, sobre los conceptos facturados por la empresa eléctrica, es decir, sobre el cargo fijo, el cargo por energía, el cargo por demanda máxima leída en punta y el cargo por demanda máxima de potencia suministrada. Se excluye otros cobros asociados a servicios especiales solicitados por la Administración Penitenciaria o por el Operador, los cuales serán cargo de quién los solicita.

c) Gas:

- Calcular los m³ totales registradas, en el período, en los remarcadores instalados en áreas del Operador.
- Determinar la proporción m³ totales registrados en los remarcadores del Operador y los m³ totales registrados en la factura de la empresa de gas.
- Para determinar el monto a pagar por el Operador, se aplicará el factor de proporcionalidad obtenido precedentemente respecto del total facturado por la empresa de gas respecto de los consumos del período. Se excluye otros cobros solicitados por la Administración Penitenciaria o el Concesionario, éstos serán cargo de quién los solicita.

Para determinar el consumo de gas utilizado en la central de agua caliente se aplicará lo dispuesto en el punto 2.4.4.6 siguiente de este Reglamento.

2.1.1.4.4.3 CONSUMOS DE AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD EN ÁREAS DE GENDARMERÍA DE CHILE Y ÁREAS DE RECLUSIÓN

Estos consumos serán de cargo del Operador hasta por los montos indicados en la tabla N°9 del punto 1.10.11 de las Bases de Licitación.

En el evento que la cuenta de estos consumos excedan los montos señalados, la diferencia será de cargo de la Administración Penitenciaria. No obstante, si estos consumos son inferiores, el Operador deberá pagar mensualmente a Gendarmería de Chile las cantidades indicadas en el punto 1.10.11, tabla N°9, de las Bases de Licitación. Este pago se efectuará mensualmente a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las obras.

El pago se realizará a la Administración Penitenciaria de cada Establecimiento Penitenciario mediante cheques nominativos y cruzados a nombre de Gendarmería de Chile, los cuales serán entregados mediante carta conductora y en copia de esta misma se dejará registro del día, hora y nombre del receptor del documento de pago. Posteriormente, copia de esta última será entregada a la Inspección Fiscal.

Este pago se realizará, dentro de las 72 horas hábiles siguientes de haber recibido la Gerencia de Explotación la notificación por parte de la Inspección Fiscal.

Una vez aportado los pagos de consumos de servicios indicados, el Operador no será responsable de eventuales cortes de suministro por no pago oportuno del servicio y propondrá a la Inspección Fiscal una modalidad de prestación de servicios diferente a la ofertada y consecuente con la carencia del servicio afectado.

2.1.1.4.4.4 CONSUMOS DE TELÉFONO EN ÁREAS DE LA CONCESIONARIA

Estos consumos serán determinados a partir del software de tarificación que dispone la central telefónica instalada en el establecimiento penitenciario y el costo asociado será de cargo del Operador, quien emitirá mensualmente un cheque a la Administración Penitenciaria para pagar este servicio.

Para cautelar adecuadamente los intereses de las partes, la puerta de programación de la central telefónica tendrá candados físicos dobles, uno del Operador y otro de la Inspección Fiscal, de modo que su reprogramación siempre sea realizada con acuerdo de ambas partes. También, la programación considerará transferencias de llamado con transferencias de costos.

2.1.1.4.4.5 CONSUMOS DE TELÉFONO EN ÁREAS DE GENDARMERÍA DE CHILE, INSPECCIÓN FISCAL Y RECLUSIÓN

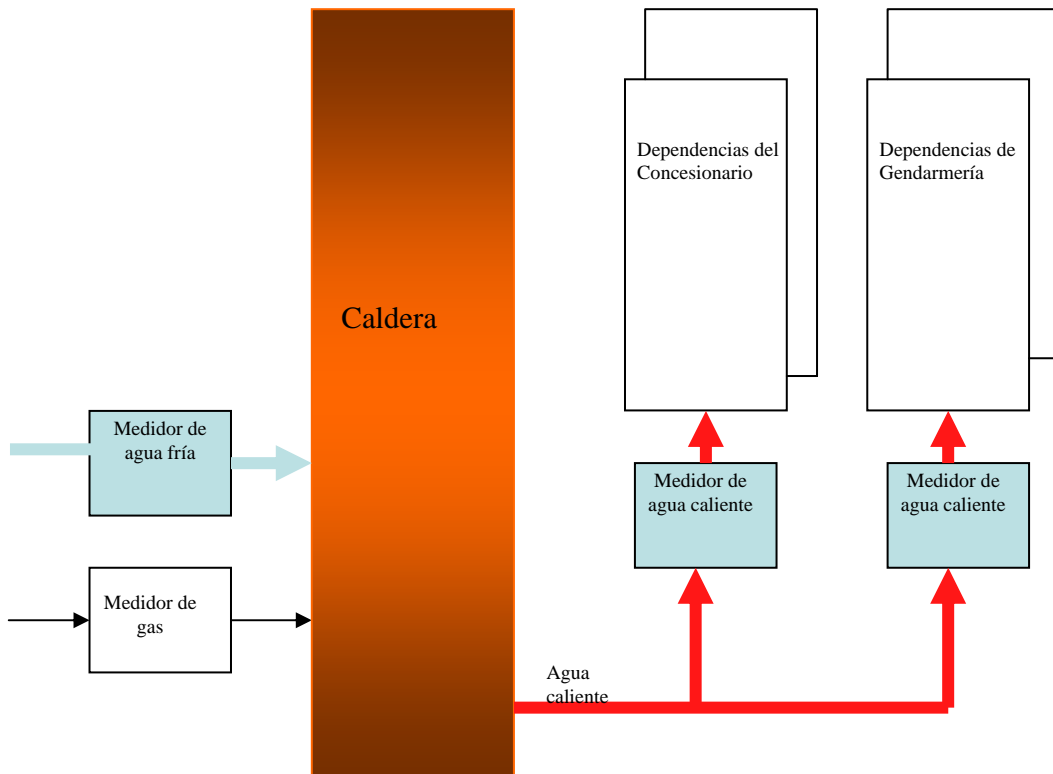
Estos consumos serán determinados a partir del software de tarificación que dispone la central telefónica instalada y el costo asociado será de cargo de la Administración Penitenciaria. La cuenta de este servicio será pagada por la Administración Penitenciaria de cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.1.4.4.6 CENTRAL DE AGUA CALIENTE

El costo del consumo de gas y agua asociado al consumo de agua caliente, la cual es producida en la Central de Agua Caliente, se determinará de la siguiente forma:

Habrà un medidor de agua caliente en cada dependencia del Operador y otro a la salida de la central de agua caliente, y por diferencia, entre ambos, se determinará el consumo de agua caliente en áreas del Operador, en áreas de Gendarmería de Chile y en las de reclusión.

El costo equivalente al consumo de gas y agua entrante, el que es registrado en los medidores de entrada de la Central de Agua Caliente, será asignado a Gendarmería de Chile y al Operador en la misma proporción del agua caliente consumida por éstos en sus respectivas áreas. (ver gráfico).



Proporción de consumo de gas usado por el Concesionario:

Se aplicará la siguiente fórmula:

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|
| Consumo de gas del Concesionario | = | Medida del gas total Entrante a la caldera | X | $\frac{\text{Medida agua caliente usada por el Concesionario}}{\text{Medida de agua Fría entrante a la caldera}}$ |
|-------------------------------------|---|---|---|---|

Análogamente para determinar el consumo de gas asociado al uso de agua caliente en dependencias de Gendarmería, se aplicará la fórmula:

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| Consumo de gas de Gendarmería | = | Medida del gas total Entrante a la caldera | X | $\frac{\text{Medida agua caliente usada por Gendarmería}}{\text{Medida de agua Fría entrante a la caldera}}$ |
|----------------------------------|---|---|---|--|

2.1.1.4.4.7 CONSUMOS DE PETRÓLEO DEL GRUPO GENERADOR

Se distinguen tres situaciones diferentes:

a) Operación a consecuencia del Operador

El consumo de petróleo asociado a actividades de mantenimiento será de cargo del Operador. Se incluye el consumo necesario para las labores regulares de pruebas operacionales, lo cual será determinado de acuerdo a las horas de funcionamiento mes.

b) Operación a consecuencia de eventos críticos o emergencias en el suministro de electricidad

El consumo de petróleo por operación del grupo generador durante eventos críticos o asociado a falta de suministro desde las empresas distribuidoras de electricidad, cualquiera sea la causa, será de cargo de Gendarmería de Chile.

c) Operación para controlar el consumo de electricidad en horas de punta

El grupo electrógeno no está diseñado para operar en horas de punta y así reducir el consumo eléctrico. Este tipo de uso sólo podrá ser dado con autorización previa de la Inspección Fiscal, y los gastos que se generen por este concepto –petróleo, mantención, etc.- serán cargo de los beneficiarios de esta operación.

2.1.1.4.4.8 MEDIDORES Y REMARCADORES DISPONIBLES

En la tabla siguiente se muestran los medidores y remarcadores implementados para determinar los consumos propios del Operador:

Ubicación de Medidores/Remarcadores en dependencias del Operador

| Agua | Agua | Electricidad | Gas |
|--------------------------|-----------------------|---------------------|------------|
| Cocina área externa | Si (fría y caliente) | Si | Si |
| Lavandería | Si (fría y caliente) | Si | Si |
| Central de agua caliente | Si (fría) | | Si |
| Hospital | Si (fría y caliente) | Si | Si |
| Talleres industriales | Si (fría) | Si | Si |
| Cocina zona interna | Si (fría y caliente) | Si | Si |
| Gimnasio | | Si | Si |

2.1.1.4.5. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

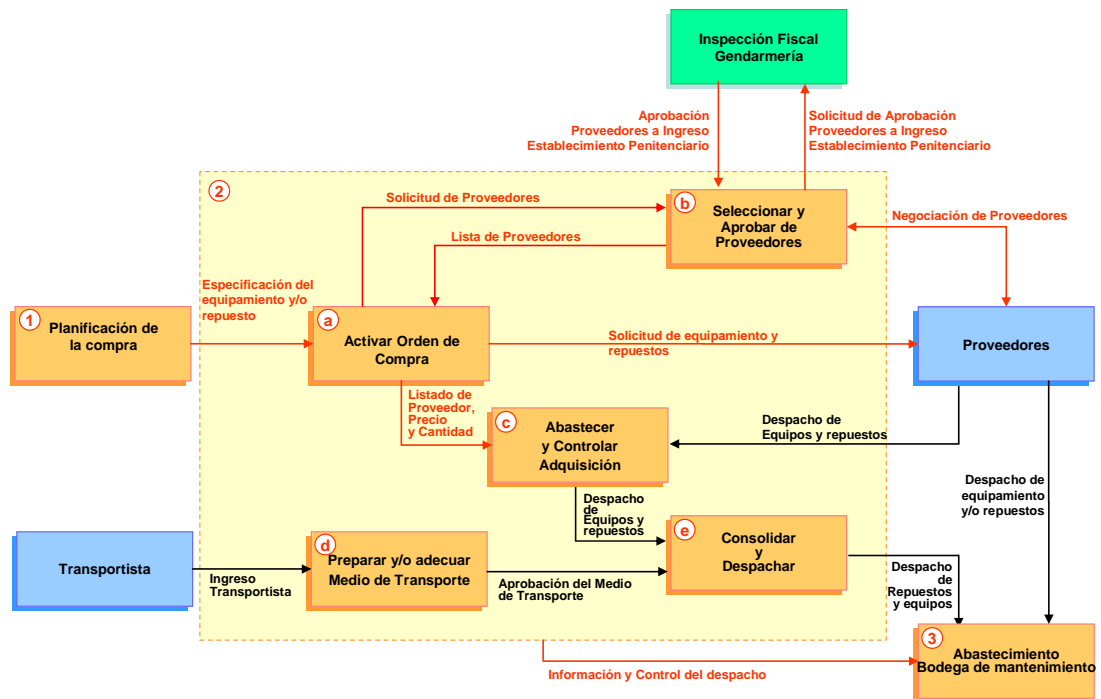
El proceso de Adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Mantenimiento.

2.1.1.4.5.1. COMPRAS PARA REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO Y REPUESTOS

El Operador implementará su política de compras y abastecimiento, cuya principal definición contempla la búsqueda de la mejor relación Calidad / precio, para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación

demande.

2. Proceso de Compras de equipos y repuestos usando sistema centralizado



En concordancia con dicha política, la Unidad de Abastecimiento asignará a los proveedores que han sido previamente seleccionados o referenciados a través de una rigurosa evaluación de la calidad en: productos ofrecidos, logística y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

El abastecimiento será mayoritariamente centralizado desde Santiago. Sin embargo, la Dirección de Compras buscará las mejores oportunidades que ofrezca el mercado local y que cumpla con las especificaciones requeridas, con el objeto de contar con una rápida capacidad de reacción a demandas inesperadas y optimizar el sistema.

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores referenciados. Estas serán activadas por la Unidad Central de Abastecimiento, donde se ejecutarán las siguientes tareas:

- Seguimiento del programa de recepción;
- Control de los medios de transporte;
- Control de calidad según procedimientos;
- Control de cantidad, precios y documentación;
- Consolidación de la carga;
- Visto Bueno de despacho conforme; y,
- Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario.

Los camiones utilizados estarán equipados de acuerdo a las necesidades para asegurar un transporte en óptimas condiciones.

2.1.1.4.6. ASPECTOS OPERACIONALES

2.1.1.4.6.1. PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE TRABAJOS DIARIOS

El proceso de programación de las órdenes de trabajo diarias se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del supervisor respectivo. Esta programación será visada por el Jefe de Mantenimiento y estará basada en la programación mensual, previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la cual deberá cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

- Que corresponda a la planificación mensual autorizada;
- Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones;
- Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad; y,
- Que las órdenes de trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección Fiscal.

La programación de órdenes de trabajo será utilizada además, como una herramienta de gestión diaria del servicio y serán ingresadas diariamente al software de gestión de mantenimiento implementado por el Operador.

El supervisor respectivo será el responsable de la ejecución diaria de cada actividad, cuidando de manera permanente que los procedimientos desarrollados sean los contenidos en el Manual de Operaciones y que se apliquen correctamente el uso de elementos de seguridad y las normas de prevención de riesgos.

2.1.1.4.6.2. ASPECTOS DE SEGURIDAD DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tal como se ha mencionado, el Operador incorporará internos como personal del servicio de mantenimiento para las infraestructura interna del establecimiento.

En estas actividades se utilizarán diversos utensilios y herramientas que por su naturaleza pueden ser consideradas como armas dentro y fuera de las áreas de trabajo, por lo que el control de su uso e inventario, por parte del Operador, será una materia de alta relevancia.

En este aspecto, Gendarmería de Chile cumplirá el rol de control y apoyo al Operador, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indique.

Corresponderá al Operador instruir a su personal interno y externo respecto al correcto uso de herramientas y utensilios, desde una perspectiva del oficio específico y prevención de accidentes, para lo cual el programa de Prevención de Riesgos contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos.

Por otra parte, el Operador contará con un procedimiento de control de estas herramientas, así como también del lugar donde se almacenen, el que será diseñado de manera que facilite su control visual y físico por parte del Operador.

Corresponderá al personal de Gendarmería de Chile ejercer el rol de vigilancia durante el traslado de los internos desde y hacia los lugares que deban desarrollar actividades propias del servicio de mantenimiento, así también a los módulos. El rol

de vigilancia se efectuará de acuerdo a las normas y procedimientos de Gendarmería de Chile.

El supervisor de mantenimiento mantendrá un control sobre los implementos entregados a los internos y realizará controles diarios a los inventarios de herramientas, repuestos o accesorios proporcionados a éstos. Si fueran detectadas diferencias, informará a Gendarmería de Chile de modo que estos apliquen los procedimientos por ellos establecidos para este tipo de situaciones. Asimismo el Supervisor de mantenimiento deberá elaborar un informe en donde, entre otros, se debe señalar la hora del aviso y el nombre del funcionario de Gendarmería al que se le avisó.

El Operador será el responsable de supervisar que dichas herramientas permanezcan guardadas en los muebles correspondientes al finalizar la producción.

2.1.1.4.6.3. MANUAL DE OPERACIONES

Todos los procedimientos anteriormente descritos de los procesos de mantenimiento se consignarán en un Manual de Operaciones que será de uso del Jefe del Servicio de Mantenimiento y de su supervisión.

Este Manual estará conformado por capítulos de programación, procedimientos técnicos e instrucciones de trabajo para el personal que se desempeña en actividades de mantenimiento y abordará los siguientes aspectos:

a) Programación:

- Plan mensual de mantenimiento de Infraestructura;

b) Procedimientos técnicos:

- Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación;
- Elementos de seguridad requeridos para cada actividad;
- Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad;
- Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar; y,
- Manual de uso del software de gestión de mantenimiento.

c) Instrucciones de trabajo al personal:

- Descripción de funciones de cada actividad;
- Normas de higiene personal;
- Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales;
- Control de herramientas;
- Vocabulario técnico de uso común; y,
- Cuidado y mantenimiento de herramientas.

Este Manual de Operaciones estará diseñado como una herramienta de capacitación e instrucción interna de uso exclusivo del Operador y su personal de internos o regular.

Este Manual de Operaciones podrá ser modificado libremente por el Operador quién deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando se modifiquen aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberá contar con la aprobación de la Inspección Fiscal.

2.1.1.4.6.4. ASEO DE LUGARES DE TRABAJO E INSTALACIONES

Cada actividad de mantenimiento que se realice incluirá dejar en las mismas condiciones de aseo encontradas el lugar de trabajo y de ser necesario será apoyado por el servicio de aseo dispuesto por el Operador para estos fines.

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo de las bodegas y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá, a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

2.1.1.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

2.1.1.5.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento asegurará, la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según el estándar de calidad ofertado y solicitado en las Bases de Licitación, durante el período de Operación en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, son reemplazados por instrucciones de la Inspección Fiscal.

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el supervisor de mantenimiento del Operador. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas del Establecimiento Penitenciario, será atendida de inmediato por el servicio de mantenimiento, en el evento que éste se presente en jornada regular y antes de 2 horas desde recibida la notificación en otros horarios. En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, siendo éstas:

- Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Operador (punto 2.1.1.3.14. anterior);
- Reparación inmediata en el lugar;
- Reparación inmediata en taller;
- Requerir el soporte de un subcontratista; y,
- Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el servicio de mantenimiento dispondrá con las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Para atender necesidades inmediatas de infraestructura el Operador dispondrá de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

2.1.1.5.1.1. SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD AL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Para asegurar este suministro, el establecimiento penitenciario dispondrá de un grupo

generador de emergencia, cuyo estado operativo será verificado mensualmente por el servicio de mantenimiento, según el Contrato de Concesión. Ver Anexos 2.1.3 A, 2.1.3.B y 2.1.3.C.

Este grupo generador⁶ dispondrá de un estanque de combustible que le permitirá funcionar ininterrumpidamente durante 48 horas.

Del mismo modo, el Servicio de Mantenimiento será responsable por mantener operativa toda la instalación eléctrica asociada a los circuitos de emergencia conectados a este grupo electrógeno.

2.1.1.5.1.2. SUMINISTRO DE AGUA POTABLE AL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Para asegurar este suministro, el Establecimiento Penitenciario, contará con un estanque de acumulación de agua que le permitirá una operación autónoma de 24 horas considerando un consumo de 600 lts/hab/día de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión.

El servicio de mantenimiento será responsable de que esta instalación se encuentre permanentemente en condiciones de ser usada.

Las instalaciones interiores serán atendidas por el Servicio de Mantenimiento del Operador y aprovechando el diseño en anillo implementado para la red de agua, será posible aislar el sector fallado y mantener la continuidad de servicio.

2.1.1.5.1.3. SUMINISTRO DE GAS AL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

El diseño implementado considera estanques de acumulación de gas redundantes, lo cual implica que la instalación esté protegida ante probables atrasos en el abastecimiento local. El Operador controlará semanalmente los niveles de gas de los estanques de gas, con la finalidad de solicitar la reposición de combustible oportunamente y también detectar probables desperfectos en la matriz de gas interna.

El Servicio de mantenimiento es responsable que la matriz de distribución e instalación interior esté operativa y en condiciones de ser usada.

2.1.1.5.1.4. AUSENCIA DE PERSONAL DEL OPERADOR O INTERNOS

Ante la ausencia masiva de personal, cualquiera sea su causa, el Operador pondrá en marcha el plan de contingencia previsto, que en lo central contempla el uso de subcontratista previamente calificado.

2.1.1.6. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Mantenimiento contará con el apoyo de subcontratistas especializados, según corresponda, de sus diferentes actividades que hacen parte del Contrato de Concesión, los que están incluidos dentro de su responsabilidad y programas de trabajo habituales.

⁶ Definido en ítem 7.4.10 de Pautas Mínimas de Diseño y Construcción.

2.1.1.6.1. ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

a) Aspectos generales

Por la naturaleza y características del servicio de mantenimiento, el aseo diario y rutinario de las bodegas y talleres de mantenimiento, será realizado por personal propio de este servicio.

b) Servicio de control de plagas

El contrato de prestación de Servicio de Control de plagas que se suscribirá para el Establecimiento Penitenciario, incluirá dentro de su alcance la cobertura de todas las bodegas y talleres de mantenimiento en una frecuencia trimestral o menor según las necesidades. La aplicación de estos procedimientos, el programa establecido así como los tratamientos recomendados, estarán bajo la responsabilidad del servicio de aseo y control de plagas. Las actividades que corresponda serán coordinadas por el jefe de servicios generales.

c) Servicio de retiro de desechos y escombros

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá dentro de su programación, el retiro de escombros desde la zona externa e interna del establecimiento, de acuerdo al procedimiento señalado en el punto 2.3.3.2.1. letra "d" siguiente. Éste señala que los escombros o desechos generados en la zona interna serán trasladados dentro de las 12 horas siguientes hacia la zona externa y desde este lugar serán conducidos a botaderos autorizados dentro de las 48 horas siguientes.

2.1.1.6.2. SERVICIO DE LAVANDERÍA

La ropa de trabajo del personal de mantenimiento será lavada en la lavandería del Establecimiento Penitenciario con una frecuencia semanal; para ello el Servicio de Lavandería ha incluido esta responsabilidad dentro de su programación y el detalle de los procedimientos a utilizar.

2.1.1.6.3. REINSERCIÓN SOCIAL

Será responsabilidad del Servicio de reinserción social, dar los apoyos específicos al Servicio de Mantenimiento en las áreas de selección del personal, capacitación laboral y apoyo social, entre otros, para lo cual cada uno de los subprogramas ha considerado las actividades, planes y programas necesarios, así como los procedimientos que se aplicarán para cumplir con estos objetivos.

2.1.1.6.4. SERVICIO ALIMENTACIÓN

Los Internos que trabajan en el Servicio de Mantenimiento recibirán su alimentación en su respectivo módulo en los horarios establecidos para ello en este Reglamento.

El personal regular, supervisores y técnicos recibirá su alimentación en el Casino de Oficiales o de Suboficiales, según corresponda, y en horarios a convenir con la Administración Penitenciaria.

2.1.1.7. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.1.1.7.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Para asegurar el estándar de calidad de los Servicios de Mantenimiento, el Operador ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno;
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados;
- Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado;
- Un completo manual de 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 check list y de reporte periódico, para la administración del Operador y la Inspección Fiscal;
- La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control;
- La incorporación de indicadores de desempeño de la actividad, que entre otros aspectos medirá:
 - Cumplimiento del programa previsto.
 - Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.
 - Plazos de intervención.

En anexo 2.1.1.C encuentra toda la documentación de seguimiento diario de las actividades y de la gestión.

2.1.1.8. ÍNDICES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la calidad de la gestión de este servicio, serán los siguientes:

a) Atención a los servicios críticos con rapidez y oportunidad

Toda anomalía reportada por la Inspección Fiscal a los sistemas críticos definidos en este manual serán atendida antes de 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal, cualquiera sea el horario reportado. Se exigirá un 95% de cumplimiento con una tolerancia de 15 minutos en todos los casos reportados en cada semestre. La reparación se producirá antes de 24 horas, según se señala en el punto 2.3.8 anterior.

b) Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de Infraestructura

Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Mantenimiento acordado con la Inspección Fiscal, salvo instrucciones de la Inspección Fiscal debidamente documentadas.

c) Cumplimiento en la entrega de presupuestos solicitados por la inspección fiscal

Entrega del 100% de los presupuestos solicitados por la Inspección Fiscal dentro de los 10 días siguientes de la correspondiente solicitud o el cumplimiento en el tiempo extraordinario que ésta haya otorgado.

d) Cumplimiento En La Entrega Del Informe Mensual De Consumos De Servicios

Cumplimiento del plazo del 100% de los informes mensuales de consumos de servicio. Este informe debe estar entregado antes del vencimiento de las cuentas de servicio público respectivas.

e) Cumplimiento Del Pago Oportuno De Las Cuentas De Servicio

Cumplimiento en el 100% de los casos del pago de aporte para las cuentas de servicios de agua, electricidad, gas y comunicaciones hasta el día de pago del respectivo servicio.

f) Cumplimiento Del Plazo De Reparación De Obras Indicado Por La Inspección Fiscal

Cumplimiento del 100% en los plazos de reparación señalados por la Inspección Fiscal o sus extensiones autorizadas por la Inspección Fiscal.

2.1.1.9. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.1.1.9.1. ASPECTOS GENERALES

El Operador es el responsable de la ejecución del servicio de mantenimiento de infraestructura en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de mantenimiento. De acuerdo a lo establecido el Contrato de Concesión, la Operadora desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con treinta días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

Las actividades que se deban realizar bajo el carácter de intervenciones no programadas, serán coordinadas por el Jefe de Mantenimiento y la Inspección Fiscal.

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador del correcto y oportuno servicio de mantenimiento comprometido en el contrato de concesión. Ello implica entre otros, la revisión de instalaciones, la recepción de reparaciones y la verificación del cumplimiento de los planes de mantenimiento respectivos. Además de la validación de informes relacionados con el servicio.

En su rol de administrador del contrato de concesión, la Inspección Fiscal es el coordinador de los procesos entre el Operador y la Administración Penitenciaria.

Gendarmería de Chile en su rol de administrador penitenciario -1.13.2.1 de las Bases de Licitación- será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y

restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la administración penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución de su actividad.

Entre las responsabilidades que debe asumir la Administración Penitenciaria en relación con el Servicio de Mantenimiento, se encuentran actividades tanto administrativas como operativas, las que se enumeran, sin que esto represente el detalle total y exhaustivo, de ellas.

2.1.1.9.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el trabajo en el Servicio de Mantenimiento;
- Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente; y,
- Empadronamiento y autorización de ingreso de proveedores y subcontratistas.

2.1.1.9.3. ASPECTOS OPERATIVOS

2.1.1.9.3.1. INGRESO DE REPUESTOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Facilidades para el control e ingreso expedito de proveedores y abastecimiento de repuestos y equipos;
- Facilidades para el control de ingreso expedito de vehículos del Operador y sus subcontratistas.
- Control de ingreso del personal del Operador y sus subcontratistas; y,
- Facilidades para el control e ingreso expedito de combustibles;

2.1.1.9.3.2. TRASLADO OPORTUNO DE INTERNOS QUE TRABAJAN Y CUMPLEN HORARIOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Desde y hacia su módulo de reclusión y bodega taller de mantenimiento interior.
- Desde y hacia su módulo de reclusión de tal forma de estar presente en los horarios de alimentación del módulo.

2.1.1.9.3.3. CIRCULACIONES INTERIORES

- Facilidades y control expedito para circulación de vehículos, equipamiento y personal que presta el servicio en las áreas de reclusión.

2.1.1.9.3.4. PRESENCIA PARA GARANTIZAR EL ORDEN Y SEGURIDAD EN LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Destinar personal de vigilancia al área en que se ejecuten trabajos cuando el lugar o naturaleza de los trabajos así lo aconsejan;

- Informar oportunamente las facilidades y disponibilidad de personal para los trabajos de mantenimiento;
- Actividades de mantenimiento en presencia de internos, tales como patios de reclusión y otros.

PARTE 2

2.1.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

2.1.2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.1.2.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Mantenimiento estará orientado a dar cumplimiento a los objetivos básicos de asegurar la operatividad y funcionalidad de toda la instalación durante todo el período de concesión, con las limitaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El Servicio de Mantenimiento cumplirá con lo solicitado en las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y la Oferta presentada en el Documento N°8, todos documentos integrantes del Contrato de Concesión.

- Este servicio mantendrá la operatividad y funcionalidad del Equipamiento Estándar

Estos bienes serán mantenidos durante todo el período de la concesión y entregados, al término de ella, en condiciones de operatividad y funcionalidad para el fin que fueron diseñados, de acuerdo a los artículos atinentes de las Bases de Licitación.

2.1.2.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Los aspectos generales y alcance del servicio de mantención del equipamiento estándar están indicados en 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las principales actividades del servicio se desarrollarán en base a programas establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, los cuales cubrirán los servicios de Mantención del Equipamiento Estándar en los términos indicados en los artículos 1.10.2.3 de las Bases de Licitación.

El Concesionario mantendrá un estricto control por los equipos críticos indicados en las Bases de Licitación y cualquier anomalía será reparada en un plazo máximo de 24 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

Las actividades de los servicios de mantenimiento se desarrollarán bajos los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria, las cuales se integrarán a cada uno de los procedimientos del Operador.

Los objetivos del Operador serán el mantenimiento, la calidad de vida y seguridad. Esto se logrará a través del adecuado funcionamiento de las instalaciones y del equipamiento, asegurando la calidad de vida y seguridad del personal Gendarmería, propio, de internos y otros.

Se incluirá en la prestación del servicio, un control mensual de consumos de energía eléctrica, agua potable y gas, para proponer métodos de optimización del consumo, cuando corresponda.

Las labores de mantenimiento se realizarán sobre el equipamiento, dando cumplimiento de las normas vigentes y las reglas del arte asociadas. Se considerarán las recomendaciones de fabricantes y la experiencia recogida durante la operación.

Se contará con un equipo profesional y técnico integrado que asegurará el funcionamiento y operatividad de la instalación y su equipamiento a través de labores de mantenimiento regulares. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda. El personal del Operador tendrá el conocimiento y experiencia en terreno para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y recomendará operaciones en modo degradado cuando la situación así lo aconseje en espera de recursos, repuestos o una reparación prolongada.

Este equipo estará reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos y de alta tecnología, tales como equipamiento médico, etc.

El equipo de mantenimiento estará capacitado para atender los trabajos regulares que surjan de las necesidades diarias.

El plan de mantenimiento estará orientado a la gestión técnica de conservación del patrimonio con métodos y medios adaptados: instrumentos y herramientas específicos, talleres de mantenimiento y stock de repuestos.

Se dispondrá de un software de gestión de mantenimiento que permita llevar un control adecuado de los requerimientos de mantenimiento según el programa regular y de los requerimientos que surjan de la Inspección Fiscal.

Este software permitirá la generación automática de órdenes de trabajo y su valorización respectiva y el seguimiento de cada equipo de mantenimiento.

Para facilitar las peticiones de servicio se dispondrá de un puesto de atención telefónica y computacional, el cual recibirá las solicitudes según las instrucciones de la Inspección Fiscal, las que se incorporarán al software de gestión de mantenimiento. Para emergencias en horarios especiales se dispondrá de un teléfono celular dedicado a cargo del supervisor de turno.

En todos los casos, el Operador responderá en forma inmediata, pudiendo programar la intervención e informar a la Inspección Fiscal de la atención realizada. El tiempo de atención de cada requerimiento dependerá de la logística (documentación, herramientas, instrumentos, piezas de recambio, medios de transporte y facilidades dadas por la Inspección Fiscal o Gendarmería de Chile para la realización de las actividades) disponible en ese momento. No obstante, cualquiera sea el caso, las instalaciones críticas indicadas anteriormente, serán atendidas en un tiempo no mayor a 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

Para apoyar las actividades de mantenimiento, como parte del sub-programa laboral, se contratará y capacitará a internos.

La selección de internos se hará en conjunto con el Servicio de Reinserción Social, y considerará sólo a aquellos internos autorizados por el Consejo Técnico y la Administración Penitenciaria. Éstos serán capacitados inicialmente y se controlará periódicamente su desempeño y la administración será del Operador según los procedimientos señalados en el punto 1.4 de este reglamento.

En Anexo 2.1.1.B se describe las aptitudes requeridas por los internos para las diferentes actividades de mantenimiento que apoyarán.

Debido a que el adecuado funcionamiento del Establecimiento requerirá un modo de control eficaz, se implementarán medios de gestión que permitan asegurar la entrega de informes periódicos y semiautomáticos y que tendrán la capacidad de adaptarse a cualquier nueva necesidad de información respecto de las actividades de mantenimiento que se desarrollen.

Se usará el módulo de mantenimiento de SAP como software especializado en gestión de mantenimiento, con el cual se llevará un registro de todas las órdenes de trabajo -a requerimiento y autogeneradas- atendidas diariamente.

De igual manera, se dispondrá de una base de datos con toda la información técnica relevante de cada uno de los equipos y sus componentes, además de los repuestos existentes en cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.2.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Se elaborará un plan de mantenimiento adecuado para el Equipamiento Estándar. En él se desarrollarán actividades diarias de mantenimiento programado y se atenderán los requerimientos de atención correctivo que surjan diariamente.

La Concesionaria contará en cada E.P. con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

Fuera del horario habitual (20:01 a 7:59 horas del día siguiente) y los sábados, domingos y festivos, se contará con un supervisor en turno pasivo de llamada, de tal forma de entregar el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

Durante la jornada diurna regular se contará con el apoyo de internos debidamente capacitados a través de los programas de Reinserción Social.

En otros horarios se usará personal regular y/o subcontratistas debidamente acreditados.

Se dispondrá de subcontratistas que permitirán atender mantenimientos mayores, trabajos de especialidad y atenciones en horarios especiales, los cuales estarán acreditados en la Administración Penitenciaria.

La reposición, salvo evento crítico, se regirá de acuerdo a lo siguiente:

- a) Equipamiento Estándar estará de acuerdo a lo señalado en 1.10.2.3 de las Bases de Licitación para lo cual se requiere clasificar el equipamiento según lo siguiente:
 - a.1) Equipamiento estándar utilizado por el concesionario
 - a.2) Equipamiento estándar asociado a las dependencias del personal, administrativas y de internos, las que a su vez se requiere clasificar en:
 - No eléctrico o electrónico

- Eléctrico o electrónico

b) Independientemente de cualquier otra indicación en este documento, la Inspección Fiscal tiene la atribución exclusiva para solicitar la reposición del equipamiento estándar.

En Anexos 2.1.2.A, 2.1.2.B y 2.1.2.C se incluye distribución de recintos y equipamiento estándar en los términos indicados. En él se señala la vida útil indicada por los fabricantes.

Anualmente se elaborará un Plan de Mantenimiento que será sometido a la aprobación de la Inspección Fiscal en la fecha comprometida en las Bases de Licitación, a excepción del primer año donde será entregado sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

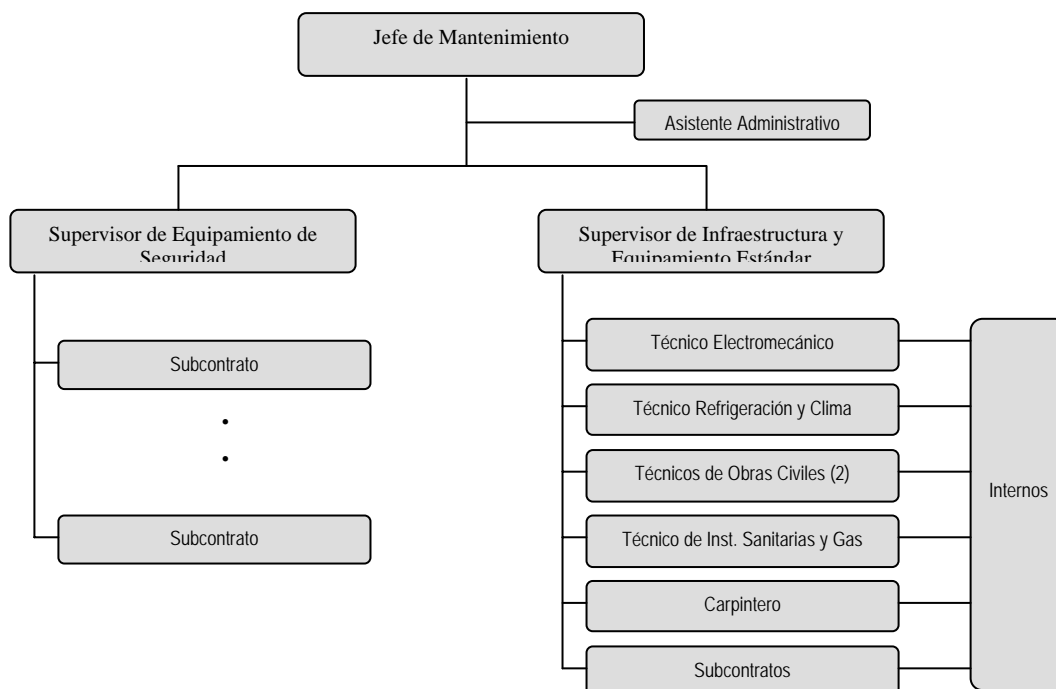
Para el desarrollo de todas las actividades, Gendarmería de Chile dispondrá de las facilidades de ingreso a los recintos y del traslado, vigilancia y seguridad, según se indica en este Reglamento.

Existirán 2 bodegas centrales de mantenimiento, una en la zona interna para el almacenaje de elementos para uso diario y otra mayor en la Zona Externa, en donde se guardarán los repuestos y maquinarias para el servicio.

2.1.2.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Mantenimiento se organizará con un equipo operacional dirigido por un jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos, sean estos de infraestructura, equipamiento estándar o equipamiento de seguridad. Las descripciones de cargo se detallan en anexo 2.1.1.A.

2.1.2.1.4.1. ORGANIGRAMA



Como parte de los objetivos de los programas de Capacitación Laboral y el programa Laboral del Servicio de Reinserción Social, se considerará la participación de internos. Estas actividades serán:

- Pintura;
- Carpintería;
- Soldadura;
- Ayudante polivalente de mantenimiento; y,
- Otras que autorice la Inspección Fiscal.

Para esto recibirán una capacitación técnica, de prevención de riesgos y de inducción al cargo en coordinación con el Servicio de Reinserción Social. Además, tomarán diariamente una breve charla de instrucción en temas pertinentes a su función, tales como:

- Instrucciones específicas de las labores a realizar; y
- Prevención de Riesgos.

El personal regular y de internos del Operador deberá cumplir con los requisitos que se definen en este documento y sus anexos⁷ y serán evaluados periódicamente en su desempeño.

Los programas de capacitación a los internos serán organizados en concordancia con los subprogramas laborales y de capacitación laboral administrados por el Servicio de Reinserción Social –punto 3.8-. Estos cursos estarán reforzados por las charlas y capacitaciones que contempla el programa de Prevención de Riesgos.

Los internos que laboren en el servicio de mantenimiento, tendrán un seguimiento por el Área Capacitación y Laboral, específicamente el Subprograma Laboral.

Para enfocar el trabajo diario de internos como una oportunidad de Reinserción Social dándoles un trato digno e igualitario, el personal regular del Operador -especialmente de supervisión- recibirá entrenamiento y capacitación por el Servicio de Reinserción Social orientada a conocer las características psicosociales y el impacto de la reclusión sobre ellos.

El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado, que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles definidos se encuentran en el presente Reglamento.

2.1.2.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

El siguiente cuadro contiene el detalle de los cargos y el número total de personas por cargo, para cada Establecimiento Penitenciario, que serán utilizadas en el Servicio de Mantenimiento.

| Cargos | Concesionar | Internos |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------|
| Jefatura de Servicio | | |
| Jefe de Servicio de Mantenimiento | 1 | |
| Asistente administrativo | 1 | |
| Equipamiento de Seguridad | | |

⁷ Descripciones de cargo del personal de Mantenimiento 2.1.1.A; Puestos de trabajo para internos en el Serv. de Mantenimiento 2.1.1.B

| | | |
|--|-----------|-------------|
| Supervisor de equipos de seguridad | 1 | |
| Infraestructura y Equipamiento Estándar | | |
| Supervisor de Infraestructura y Eq. Estándar | 1 | |
| Técnico electromecánico | 1 | |
| Técnico en refrigeración y climatización | 1 | |
| Técnico de obras civiles | 2 | |
| Técnico instalaciones sanitarias y gas | 1 | |
| Carpintero | 1 | |
| Ayudantes (internos) | | 6 |
| Totales | 12 | 6(*) |

(*) La dotación de internos indicada es mínima y se podrá aumentar según el régimen laboral, las necesidades específicas y la población de internos capacitados.

El personal no interno del Concesionario se organizará en un sistema de turnos pasivos, de llamada, para entregar un servicio con cobertura de 24 horas durante todos los días de cada año.

2.1.2.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

La supervisión de mantenimiento, compuesta por el Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Equipos de Seguridad y Supervisor de Infraestructura y Equipamiento Estándar y los correspondientes equipos de trabajo operarán mediante un sistema de turnos pasivos de llamada que asegurarán un servicio durante las 24 horas de cada día, todos los días del año. Un turno pasivo se refiere a un turno en donde el trabajador está ubicable y según requerimiento concurrirá a resolver alguna anomalía denunciada en el Establecimiento Penitenciario.

Se implementarán jornadas de tiempo completo para el personal regular del Operador y, preferentemente, el uso de la modalidad de jornada parcial para los internos.

La Concesionaria contará en cada Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

La organización del personal descrita, las dotaciones presentadas y los turnos considerados, serán entregados como referencia a la Inspección Fiscal, y podrán ser modificados por el Operador siempre y cuando esto no afecte la calidad u oportunidad de la prestación del servicio comprometido, el cumplimiento de la legislación laboral vigente y cuente con la aprobación de la Inspección Fiscal, si procediera.

Para los trabajos requeridos en horarios diferentes a los indicados, habrá un plan de acción debidamente convenido con la Inspección Fiscal.

2.1.2.1.5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

Las siguientes serán las áreas y equipamiento excluidos del ámbito del Servicio de Mantenimiento y reposición del Equipamiento Estándar que desarrollará el Operador:

- Software instalado por Gendarmería en su equipamiento informático (1.10.2.3 numeral 2) letra d) de las Bases de Licitación);
- Mantenimiento no solicitado en 1.10.2.3 de las Bases de Licitación y no comprometido en el Documento N°8 de la oferta del Concesionario;
- Mantenimiento y reposición del equipamiento estándar no aportado por la Concesionaria según los términos del contrato de concesión;
- Equipos excluidos del contrato y que se ubican fuera del área de concesión.

2.1.2.1.6. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador orientará su acción por las siguientes políticas de mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones de los establecimientos penitenciarios:

“Garantizar un alto estándar de calidad en la ejecución de las actividades de mantenimiento, de tal forma que se asegure su normal funcionamiento y prolongación de su vida útil durante todo el período de la concesión.”

Para el cumplimiento permanente de estas políticas de mantenimiento, el Operador deberá:

- Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan una normal actividad, tanto en intervenciones de carácter programadas y de rutina, así como también para enfrentar eventuales contingencias;
- Contar con la colaboración de empresas externas calificadas para la ejecución de las tareas específicas, cuando la necesidad lo requiera, manteniendo un registro especial de los mismos;
- Utilizar repuestos de igual o superior calidad a las especificadas por el fabricante o proveedor, para la reparación y mejor conservación de los equipos;
- Disponer de equipos de respaldo y los repuestos necesarios para asegurar una reacción oportuna frente a fallas de equipos, especialmente aquellos considerados como críticos para la operación.
- Cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento recomendados por proveedores y fabricantes, o los acordados con la Inspección Fiscal;
- Respeto riguroso de las disposiciones internas en materias administrativas y de seguridad dispuestas por Gendarmería de Chile para realizar la operación; y,
- Mantener la información actualizada para las revisiones que la Inspección Fiscal determine.

2.1.2.1.6.1. OBJETIVOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

Los siguientes serán los objetivos de los planes y programas de mantenimiento a implementar:

- Lograr un adecuado nivel de conservación y operación de los equipos;
- Desarrollar la actividad teniendo en cuenta la seguridad como un aspecto principal;
- Minimizar la necesidad de mantenimiento correctivo y aumentar la confiabilidad de equipos e instalaciones;
- Hacer del mantenimiento una oportunidad para la reinserción social de los internos, los que colaborarán en mantenimiento del equipamiento estándar.

El objetivo principal de este programa estará orientado a lograr un adecuado nivel de conservación y operación del Equipamiento Estándar del Establecimiento Penitenciario indicados en el Contrato de Concesión y cuyo detalle se encuentra definido en los proyectos implementados.

Este programa se hará extensivo, además, a todos los equipos e instalaciones que la Inspección Fiscal incorpore durante el período de la explotación, la cual estará sujeta a la compensación indicada en el Contrato de Concesión.

Dadas las condiciones de seguridad del Establecimiento Penitenciario, la Operadora deberá contar, con una organización que le otorgue la mayor capacidad de resolución y autonomía posible, de tal forma de evitar al máximo la dependencia de entidades externas y la excesiva circulación de personal no habituado a la organización interna, su cultura y sus procedimientos.

En actividades de apoyo al mantenimiento del Equipamiento Estándar incorporará internos, dentro del contexto definido en los planes y programas de Reinserción Social, para lo cual -bajo la responsabilidad directa de la supervisión del Área de Mantenimiento- cada uno de ellos recibirá el entrenamiento específico para el adecuado desempeño de sus funciones.

2.1.2.1.6.2. PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO

El 30 de septiembre de cada año la Concesionaria presentará, para su aprobación, al Inspector Fiscal el Programa Anual de Mantenimiento de Equipo Estándar. Este Plan Anual, deberá contener un nivel de detalle mensual según lo señalado en artículos 2.8.2.2.2 de las Bases de Licitación. El primer año de operación, este plan será entregado con un mínimo de sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

Ellos se desarrollarán en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se han estructurado planes generales de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos normales de intervención.

2.1.2.2. DESCRIPCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

2.1.2.2.1. PLAN GENERAL DE MANTENCIÓN

El servicio de mantenimiento del equipamiento estándar se desarrollará en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se ha estructurado un plan general de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos normales de intervención para asegurar su funcionalidad y seguridad, los cuales han sido complementados con ejemplos de programas mensuales y las estimaciones de los costos involucrados.

Estos programas serán presentados previamente al Inspector Fiscal, para su autorización y posterior ejecución.

Este plan general de trabajo será desarrollado bajo los conceptos de: Mantenimiento Preventiva, Mantenimiento Correctiva y la implementación del método de niveles de intervención que más adelante se describe.

a) Mantenimiento Preventiva:

Se realizará bajo un esquema de inspecciones planificadas que cubrirá todos los equipos, con el objeto de chequear sus condiciones de conservación y operación.

El resultado de estas inspecciones será informado al supervisor de Mantenimiento, quien determinará el nivel de intervención requerido, generándose así las órdenes de trabajo correspondientes y la consecuente acción reparativa, cuando corresponda.

b) Mantenimiento Correctiva:

Es el conjunto de acciones que se realizará después de detectada una falla o avería que impida a un equipo seguir cumpliendo normalmente su función. Estas operaciones serán planificadas en conjunto con las acciones preventivas, pero se desarrollarán en función de las prioridades que sean definidas por la Gendarmería de Chile.

De acuerdo a su naturaleza, éstas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, pudiendo ser fuera de las horas normales de trabajo, y comprenderán:

- Identificación de la falla o avería.
- La puesta en servicio o modificación.
- El chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, sea esta provisoria o permanente.

2.1.2.2.2. NIVELES DE INTERVENCIÓN

Sobre la base de su experiencia, la operadora ha definido cinco niveles de intervención:

a) Nivel 1 de intervención

Acciones de mantenimiento preventiva simple, realizadas en forma semanal, mensual, trimestral, semestral, o la frecuencia que recomiende el fabricante o proveedor, cuyo objetivo es la inspección de aspectos básicos que aseguren el normal funcionamiento de los equipos o instalaciones, como por ejemplo:

| |
|------------------------|
| Equipo Estándar |
|------------------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Inspección de rutina de vehículos, equipos de cocina, comedor. • Inspección del funcionamiento de interruptores, enchufes, tomas de corriente. • Inspección de lámparas, equipos fluorescentes, cambio de ampolletas. • Inspección del funcionamiento de ruedas de camillas, sillas. |
|---|

Asimismo, salvo autorización expresa de la Administración Penitenciaria, los internos no podrán realizar trabajos en la zona externa.

b) Nivel 2 de intervención

Acciones de mantenimiento reparativa simple que requiere la utilización de equipamiento de apoyo, cuyo objetivo es principalmente el reemplazo de piezas y partes que hayan presentado fallas y que afectan el normal funcionamiento del equipo o instalación comprometida, como por ejemplo:

| Equipo Estándar |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de mangueras, abrazaderas, membranas, chapas de muebles. • Cambios de aceite, engrase de máquinas, cambio de ampolletas de retro-proyector. • Cambio de aspas de ventilador, reemplazo de enchufes, interruptores. • Cambio de quemadores, inyectores, correas, poleas. |

Algunas de las intervenciones a Equipamiento Estándar serán realizadas con la ayuda de internos ya que requerirán de un entrenamiento básico y el cumplimiento de procedimientos simples.

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

c) Nivel 3 de intervención

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

| Equipo Estándar |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de Marmitas, equipos de frío, sartenes basculantes, computadoras. • Reparación sistemas de aire acondicionado, equipo médico, equipo dental. • Reparación de equipos baño maría eléctrica en módulos. • Reparación de equipos telefónicos, televisores, videos grabadores. |

d) Nivel 4 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, que implica reemplazo de partes o componentes importantes del equipamiento, como por ejemplo:

| Equipo Estándar |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Reparación de equipos telefónicos, televisores, videos grabadore• Reparación de equipos telefónicos, televisores, videos grabadore |

Estas intervenciones serán ejecutadas por personal técnico del Operador, o bien, con el apoyo de empresas subcontratistas, toda vez que la naturaleza del trabajo lo requiera, por tratarse fundamentalmente de tareas que podrán requerir del uso de equipos técnicos especializados.

Estas actividades se realizarán bajo procedimientos técnicos generales o particulares, de realización interna o externa y considerará la utilización de repuestos o materiales que se encuentren en stock del Operador o que provendrán directamente de los proveedores.

El control general de esta actividad estará bajo la responsabilidad del Jefe de Mantenimiento del Establecimiento Penitenciario.

e) Nivel 5 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, orientadas a la reparación o modificación de los equipos, de manera de que estos mantengan su funcionalidad original, o bien, proceder a su reposición de acuerdo a las instrucciones del Inspector Fiscal, dentro de los límites que establece el Contrato de Concesión.

Por su complejidad en Equipamiento Estándar estas tareas podrán realizarse fuera del establecimiento penitenciario y se empleará el procedimiento de reemplazo de unidades toda vez que corresponda, de acuerdo a la criticidad del equipo involucrado.

La responsabilidad general de estas actividades será del Jefe de Mantenimiento de cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.2.3. DEFINICIONES OPERATIVAS

2.1.2.3.1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO A ENTREGAR

Se aplicarán las políticas de operación indicadas en el punto 1.3 de este Reglamento.

Mantenimiento del Equipamiento Estándar

- Desarrollar el plan de mantenimiento contemplado en el Contrato de Concesión;
- Realizar las actividades de mantenimiento correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento;
- Reponer el Equipamiento Estándar y realizar las actividades que la Inspección Fiscal solicite y que por contrato correspondan al Operador; y,
- Entregar el Equipamiento Estándar, al término de la concesión, en condiciones de seguir usándose y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

2.1.2.3.2. REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

El Operador mantendrá el Equipamiento Estándar en condiciones de prestar el servicio en condiciones normales para el que fue diseñado y dispondrá su reparación o reposición cuando esto no se cumpla.

El equipamiento estándar es aquel definido así en las Bases de Licitación y en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción.

Independientemente de cualquier otra indicación en este documento, la Inspección Fiscal tiene la atribución exclusiva para solicitar la reposición del equipamiento estándar.

La reposición de este equipamiento será solicitada por la Inspección Fiscal y considerará diversas situaciones.

A modo de ejemplo se señalan, entre otras, las siguientes situaciones asociadas a reposición de equipamiento estándar:

- Reposición de equipamiento dañado por razones imputables al Operador, situación calificada por el Inspector Fiscal de Explotación
 - Reposición de Equipamiento Estándar dañado intencionalmente por los internos o por mal uso por parte del personal de Gendarmería de Chile, situación calificada por el Inspector Fiscal de Explotación
 - Reposición adicional por sobre los programas de mantenimiento del Equipamiento Estándar ofrecido y por sobre los requerimientos mínimos
 - Reposición anterior a la vida útil definida por los fabricantes
- Además, se debe diferenciar el equipamiento estándar en las siguientes categorías:

a) Equipamiento Estándar utilizado por el Concesionario para la prestación de sus servicios (1.10.2.3 numeral 1) de las Bases de Licitación).

En los recintos de uso exclusivo del Operador y su personal, la decisión de reponer o reparar este equipamiento será de responsabilidad y costo del

Operador, quién debe mantener la operatividad y funcionalidad de estos para las condiciones que fueron diseñados, incluso por daño intencional de su personal (internos o no), salvo en caso de Evento Crítico, lo que será calificado por el Inspector Fiscal en dónde se procederá según lo que contempla el Contrato de Concesión para situaciones ajenas a la Operadora.

b) Reposición del Equipamiento Estándar asociado a las dependencias del personal, administrativas y de internos (1.10.2.3 numeral 2) de las Bases de Licitación).

Este equipamiento tiene un tratamiento diferente según sea equipamiento eléctrico o electrónico y de otro:

b.1) Equipamiento no eléctrico ni electrónico, contrato de concesión:

Reposición solicitada y aprobada por el Inspector Fiscal y con cargo al fondo de 2.500 UF/semestre.

b.2) Equipamiento eléctrico o electrónico, contrato de concesión:

Reposición o reparación con cargo a la garantía durante un período de 2 años contados desde la puesta en servicio definitiva de cada Establecimiento Penitenciario. A partir del tercer año, reposición solicitada y aprobada por el Inspector Fiscal cada vez que el equipamiento deja de estar operativo se usará el fondo de 2.500 UF/semestre. Cada vez que se reponga, se incluirá una garantía de 2 años desde la fecha de la reposición.

En Anexos **2.1.2.A, 2.1.2.B y 2.1.2.C** se indican todas las dependencias de cada establecimiento señalando las dependencias usadas por el Operador, la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile, internos y visitas. También en este anexo se incluye el Equipamiento Estándar asociado a cada recinto clasificado en: Equipamiento Estándar utilizado por el Operador, equipamiento utilizado por la Inspección Fiscal, vehículos y equipamiento utilizado por Gendarmería de Chile, internos y visitas. Estos últimos son a su vez clasificados en equipamiento eléctrico o electrónico y otros, para aplicar los conceptos de reposición anteriormente indicados.

El destino de los bienes reemplazados quedará a disposición de quién financia la reposición. Así, salvo evento crítico, los bienes reemplazados en áreas de uso del Operador quedarán a disposición del Operador, en cambio los bienes reemplazados con cargo al presupuesto de 2.500 UF/semestre o usando la cláusula 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación quedarán a disposición de la Administración Penitenciaria y se eliminan de los bienes que la Concesionaria debe mantener.

2.1.2.3.3. MONTO MÁXIMO SEMESTRAL PARA REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR ASOCIADO A DEPENDENCIAS DE GENDARMERÍA, INTERNOS O VISITAS

La reposición del Equipamiento Estándar está regulada en el Contrato de Concesión, según el siguiente procedimiento:

El Inspector Fiscal podrá solicitar al Operador la realización de Mantenciones o Reposiciones no contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento Estándar en los siguientes casos:

Daños producidos por razones imputables al Operador.

En caso que el daño se produzca por razones imputables al Operador, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, el Operador deberá ejecutar, a su entero costo,

las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño.

De situaciones ajenas a la Sociedad Concesionaria

La necesidad de realizar actividades u obras de mantención, reparación o reposición de elementos o sistemas que conforman el Equipamiento Estándar, que no forme parte de los programas de mantención del Equipamiento Estándar propuestos por el Operador y elaborados según los requerimientos mínimos establecidos en el Contrato de Concesión.

El procedimiento para determinar el valor de las citadas actividades, obras o reposiciones es el estipulado en el punto 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

En el evento que se solicite reposiciones de Equipamiento Estándar por un monto total semestre inferior a 2.500 UF/semestre, el Operador deberá pagar a Gendarmería de Chile un monto equivalente al 50% del ahorro para ese período, en la forma indicada en el Contrato de Concesión, según lo indicado en 1.10.2.3 numeral 2), letras e) y g) de las Bases de Licitación.

Los bienes reemplazados en esta modalidad, con cargo al ítem de reposición de 2.500 UF/semestre o pagados como mantenciones o reposiciones extras, quedarán a disposición de la Autoridad Penitenciaria.

2.1.2.3.4. RENOVACIÓN DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR DE LA INSPECCIÓN FISCAL

a) Equipamiento no eléctrico ni electrónico:

Reposición en función de su vida útil. Solicitada por la Inspección Fiscal y se usará el fondo de 2.500 UF/semestre. Cuando dejan de prestar su funcionalidad, el Inspector Fiscal solicitará su renovación.

b) Equipamiento eléctrico o electrónico:

Renovación automática cada 3 años, con cargo al fondo semestral de 2.500 UF/semestre, previa autorización de la Inspección Fiscal.

2.1.2.3.5. MANTENCIONES O REPOSICIONES NO CONTEMPLADAS EN LOS PROGRAMAS DE MANTENCIÓN DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

Se aplicará procedimiento indicado en 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

2.1.2.3.6. EVENTO CRÍTICO

Corresponde al definido en el numeral 33 del ítem 1.2.2 de las Bases de Licitación y el alcance de cada evento será calificado y cuantificado por la Inspección Fiscal.

2.1.2.3.7. VIDA ÚTIL DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

La vida útil del equipamiento estándar es la indicada por el fabricante o proveedor de cada equipo (1.10.2.3 de las Bases de Licitación) y es la que se indican en el Anexos 2.1.2.A, 2.1.2.B y 2.1.2.C.

2.1.2.3.8. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR FUERZAS DE LA NATURALEZA

Es el daño o destrucción provocada por las fuerzas de la naturaleza tales como terremoto, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza. En este caso estos daños estarán cubiertos por pólizas de seguro del Operador.

2.1.2.3.9. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR INCENDIO

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del establecimiento penitenciario, sean estos de carácter intencional o no estarán cubiertos por pólizas de seguro que suscribirá el Operador, de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión. Se exceptúan incendios provocados por los internos, según los términos del contrato.

2.1.2.3.10. MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

En Anexos 2.1.2.D, 2.1.2.E y 2.1.2.F se encuentra el plan de mantenimiento pactado en el Contrato de Concesión para el equipamiento estándar por la Operación, el cual satisface los requerimientos solicitados y define cada una de las actividades que el Operador desarrollará para mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas que definen el Equipamiento Estándar del establecimiento penitenciario y cuyo detalle se encuentra en este mismo anexo, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales y se pueda entregar, al término de la Operación la totalidad del equipamiento en condiciones de seguir siendo usado de acuerdo al estándar definido en este Plan de Mantenimiento. El incremento de intervenciones de mantenimiento programado a los equipos, serán convenidas entre la Inspección Fiscal y el Operador. Si la situación lo exige, el incremento de intervenciones se incluirá en la propuesta de la planificación anual del servicio correspondiente al año siguiente y que es exigida por las Bases de Licitación.

2.1.2.3.11. TIEMPOS DE ATENCIÓN

En general, para los equipos críticos, la primera atención se otorgará antes de 2 horas de haber recibido la notificación por parte de la Inspección Fiscal y su reparación se producirá antes de las 24 horas siguientes de la notificación.

Para los equipos no críticos se coordinará con la Inspección Fiscal su atención.

Para los equipos no críticos, se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Para los casos de intervenciones correctivas se ejecutará de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos acordados con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

2.1.2.3.12. MANTENIMIENTOS EXTRAORDINARIOS SOLICITADOS POR LA INSPECCIÓN FISCAL

La Inspección Fiscal podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el plan comprometidos, las que serán facturadas según el Contrato de Concesión.

2.1.2.3.13. MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE GENDARMERÍA DE CHILE

Las mantenciones preventivas serán realizadas según lo indicado en el catalogo del fabricante.

2.1.2.3.14. INSUMOS

Los insumos propios del servicio de mantenimiento otorgado por el Operador son cargo de éste.

2.1.2.3.15. OPERACIÓN EN MODO DEGRADADO

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva a anomalías indicadas por la Inspección Fiscal.

Esta operación siempre es temporal y acordada con la Inspección Fiscal, quién autorizará el tiempo para lograr una solución definitiva de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Operador y en espera de alguno de los siguientes eventos:

- Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación;
- Realizar la reparación;
- Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación;
- Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local;
- Importar los repuestos necesarios; y,
- Esperar el mantenimiento regular programado.

La Inspección Fiscal, en base a los antecedentes aportados por el Operador, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

2.1.2.3.16. ASPECTOS AMBIENTALES

El servicio de mantenimiento cumplirá en lo que corresponde el plan de autogestión ambiental.

2.1.2.3.17. REPUESTOS

El Operador, contará con un stock de repuestos que estima necesario para cumplir con los tiempos de atención del servicio. Los elementos componentes del stock se indican en anexo 2.1.2.G. Estos repuestos son propiedad del Operador y no constituyen elementos y equipos aportados por la Concesión.

2.1.2.4. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento que están conectados a objeto de asegurar estas prestaciones en el marco del Contrato de Concesión, políticas generales del Operador y coordinaciones entre los servicios de mantenimiento de los Establecimientos Penitenciarios

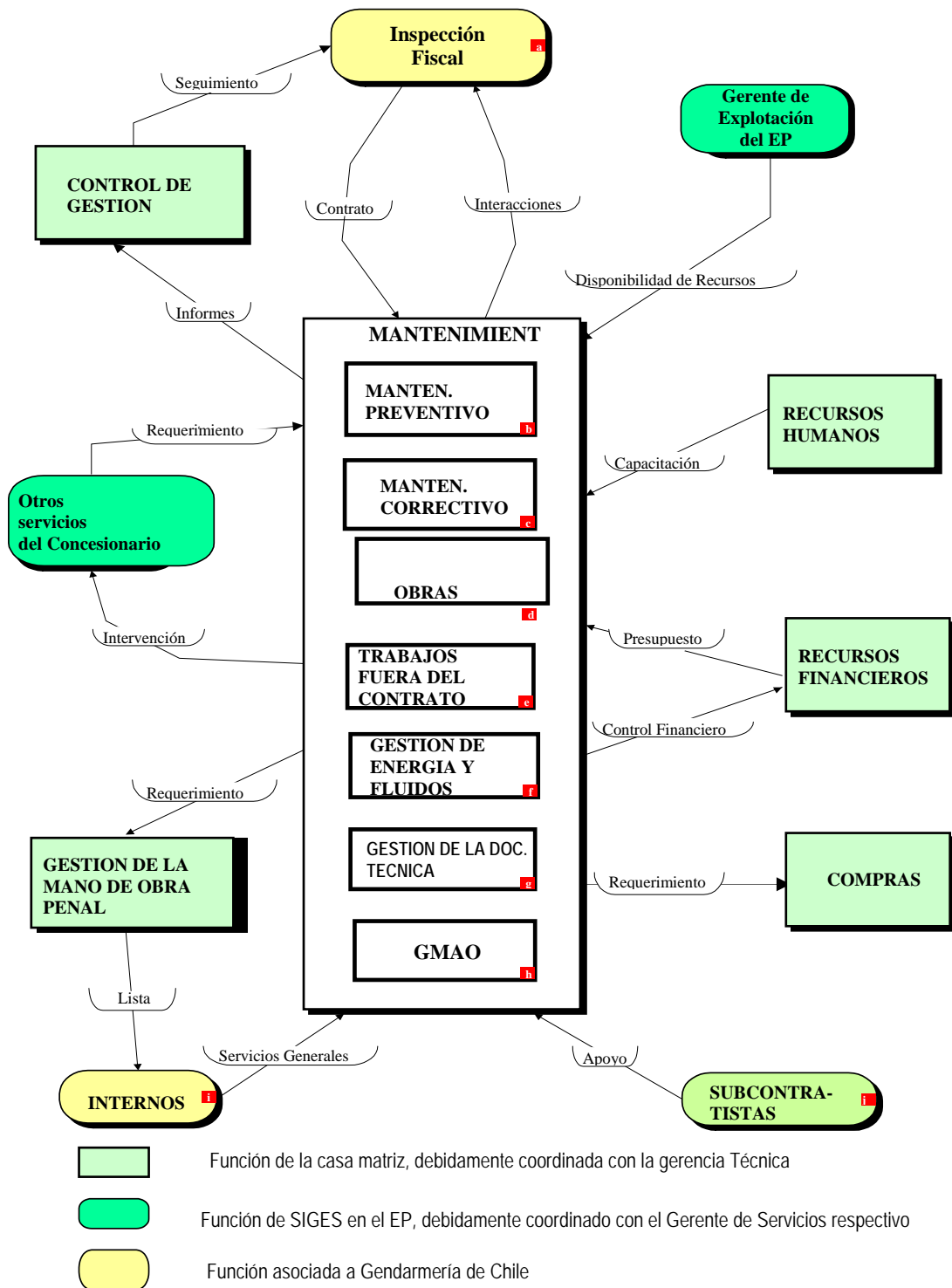
Ámbito de Aplicación

Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación a los Establecimientos Penitenciarios concesionados.

Estas actividades incluyen la realización del mantenimiento propiamente tal (incluyendo la reposición), la operación de las instalaciones (energía y fluidos), la realización eventual de trabajos nuevos (adecuación a las normas, ampliaciones y otros) así como la gestión general de esta actividad (política de mantenimiento, gestión de la documentación, gestión del mantenimiento asistido por computador, etc.)

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Gerencia Técnica y los servicios de mantenimiento locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento



2.1.2.4.1. PROCESOS DE MANTENIMIENTOS

a) Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal principalmente se referirá a:

- Control de accesos a personal del Operador o sus subcontratistas;
- Coordinación Operador / Inspección Fiscal en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles;
- Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o una reclamo del usuario;
- Acta y la gestión de los daños intencionales en dependencias no controladas por el Operador;
- Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico; y,
- Definición de evento crítico.

b) Mantenimiento preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

- Intervenciones periódicas previstas en el Plan de Mantenimiento originadas en la experiencia, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones del instalador, reglas del arte y reglamentos vigentes.
- Intervenciones de mantenimiento generadas por parámetros de funcionamiento (horas de uso, temperatura, u otras variables de control).

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo nacida del software de Gestión de Mantenimiento. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Operador (vehículos, equipos médicos, etc).

c) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

- Alarma de un equipo;
- Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección Fiscal o de otro servicio del Operador;
- Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios);
- Daño intencional detectado y certificado por la Inspección Fiscal;
- Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, terremotos, etc.) o fuerza mayor (evento crítico); y,
- Desperfecto asociado a un defecto de construcción o de proyecto o fabricación donde el Operador exigirá las garantías a quién corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

d) Obras

En el proceso de obras se incluirán trabajos de mantenimiento mayor y las eventuales obras que Gendarmería de Chile solicite. También se incluirán reemplazos mayores, los que serán realizados con personal propio o con subcontratistas, y en general aquellos que se caracterizan por:

- Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección Fiscal ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutivos y/o se produce una evacuación de un sector del Establecimiento Penitenciario;
- Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc);
- Activan garantías contractuales que requieren ciertos formalismos (recepción de obras, etc);
- Otras de similar naturaleza.

e) Trabajos fuera del contrato

Este proceso se refiere a trabajos o prestaciones no previstos en el contrato y se asocian fundamentalmente a aquellos indicados en el Contrato de Concesión.

- Anticipo voluntario de renovación de una instalación, a requerimiento de la Inspección Fiscal;
- Realizar actividades de sobremantenimiento, solicitadas por el Inspector Fiscal;
- Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno de " fuerzas de la naturaleza " o a consecuencia de un evento crítico;
- Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas por Gendarmería de Chile; y,
- Atender solicitudes de la Inspección Fiscal para la realización de nuevas obras o asesorías y apoyo profesional.

f) Gestión de energías y fluidos

Este proceso concierne a la gestión de las energías y de los fluidos en los Establecimientos Penitenciarios, y en particular se refiere a:

- Detalle de consumos en cada ubicación;
- Síntesis y análisis por la Gerencia Técnica y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita; y,
- Recomendación y aplicación de técnicas de control de consumo en cada ubicación.

g) Gestión de la documentación técnica

Este proceso define el modo de gestión de la documentación técnica consecutiva a operaciones de mantención realizadas. Se aplica también a la documentación técnica centralizada en la Gerencia Técnica de Mantenimiento, y a la documentación operacional en cada Establecimiento Penitenciario.

h) GMAO

Este proceso se refiere a la utilización del software de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador y requiere:

- Actualización de la base de datos;
- Registros de peticiones de intervención;
- Seguimiento del Plan de Mantenimiento;
- Gestión de existencias (repuestos, equipos y materiales);

- Emisión de informes periódicos de actividad; y,
- Integración diaria de esta herramienta al proceso de mantenimiento.

i) Internos

Los internos que trabajan en actividades de mantenimiento serán dirigidos por un técnico del Operador en ciertas condiciones específicas y de acuerdo con el Jefe de Establecimiento, podrán realizar intervenciones menores sin supervisión permanente de éste, como en (en trabajos de limpieza de muros, pinturas y otros que se acuerden).

j) Subcontratistas

Los subcontratistas intervendrán tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo para:

- Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas sensibles o de especialidad (equipos médicos, etc.);
- Realizar revisiones reglamentarias; y,
- Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

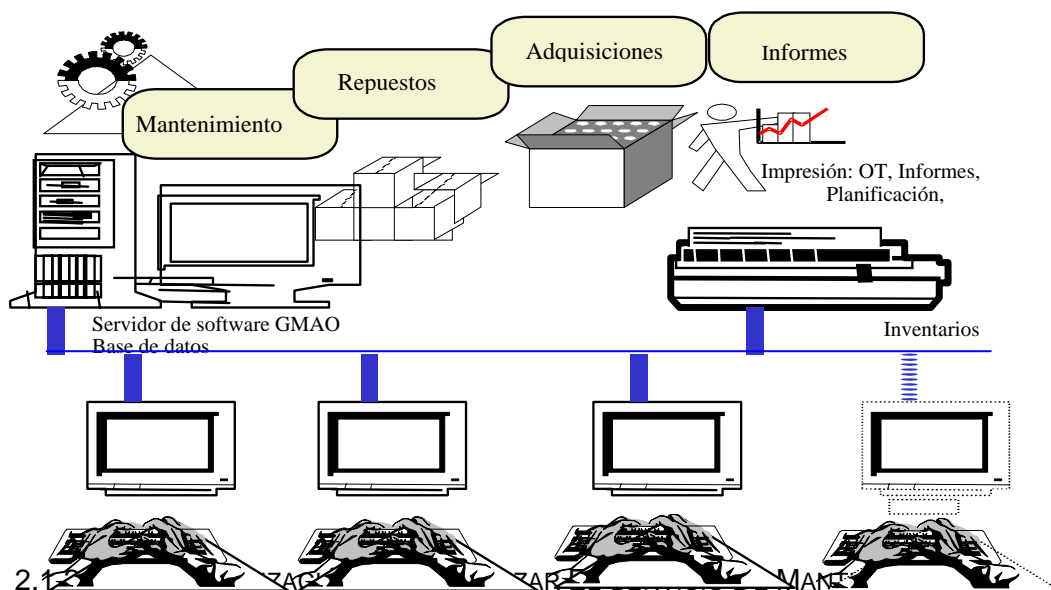
2.1.2.4.2. PROGRAMA DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La Operación desarrollará anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de realización, estará fundamentado en base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta, fundamentalmente, la importancia de los aspectos de seguridad.

Para una normal operación de la actividad de mantenimiento, el Operador dispondrá de un software de Gestión de Mantenimiento que le permitirá administrar su stock de repuestos definido en el punto 2.1.2.3.17, valorizar sus órdenes de trabajo y los costos asociados a cada intervención. Este software generará los informes que serán remitidos con una periodicidad anual a la Inspección Fiscal.

Este software generará los informes que serán remitidos a la Inspección Fiscal con una periodicidad semestral con fechas límites de 31 de julio y 31 de enero de cada año.

Módulos principales del Software



El Operador ha previsto contar con un equipo humano y técnico altamente calificado, para desarrollar las actividades de mantenimiento que permita asegurar el normal funcionamiento de cada equipo y el estado físico, estético y funcional de los recintos, edificios e instalaciones del Establecimiento Penitenciario, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección Fiscal determine durante el período de la concesión, habida consideración de costos según lo establecido en el Contrato de Concesión..

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos que se desprenden del presente proyecto de mantenimiento, el Operador contará con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local.

a) Organización central

El Operador contará en su estructura central con una Gerencia Técnica de Mantenimiento, que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

- Diseñar las estrategias de mantenimiento de los equipos incorporados en el proyecto;
- Definir los planes y programas de mantenimiento que serán presentados a la Inspección Fiscal, y su coordinación inter establecimientos;
- Coordinar con el Inspector Fiscal las principales actividades relacionadas con el mantenimiento;
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de mantenimiento que el Operador suscriba para estos efectos; y,
- Dar soporte técnico a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

b) Organización local del Establecimiento Penitenciario

El servicio de mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Operador organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 2.1.2.1.3 de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario, habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Anexo 2.1.1.A, el cual tendrá entre sus principales funciones:

- Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento;
- Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual;
- Supervisar directamente las tareas que le corresponden, de acuerdo a los niveles de intervención definidos;
- Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación;
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten servicio de mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario;
- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal; y,
- Mantener actualizada la información de gestión de mantenimiento en el software a objeto de generar reportes automáticos de actividades a requerimiento de la Inspección Fiscal.

Para ello, contará con el siguiente nivel de Supervisión Operativa:

Supervisor de Equipos de Seguridad:

Técnico eléctrico o electrónico con experiencia en sistemas de seguridad.

Supervisor de Infraestructura y de Equipo Estándar:

Técnico electromecánico con experiencia en mantenimiento de instalaciones

Estos supervisores estarán capacitados para realizar, coordinar y dirigir la primera intervención y disponer además su solución y se apoyarán mutuamente en sus respectivas actividades.

Adicionalmente, para atender requerimientos en horarios fuera de lo habitual y en fines de semana existirá un sistema de turnos de supervisión en donde participará el Jefe de Mantenimiento del Establecimiento y sus supervisores, quienes tendrán un teléfono celular de contacto y el compromiso de atender los requerimientos antes de las primeras 2 horas desde su notificación.

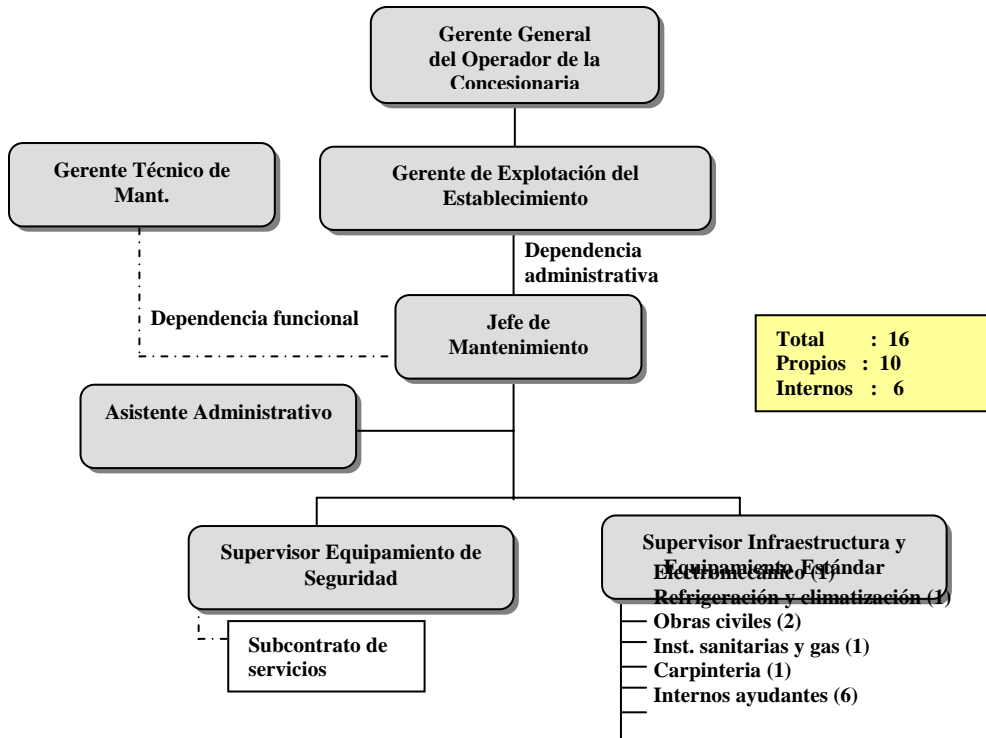
Además se dispondrá de los siguientes técnicos en cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 2.1.2.1.3 de este Reglamento:

- 1 Electromecánico;
- 1 Carpintero;
- 2 Obras civiles;

- 1 Refrigeración y climatización; y,
- 1 Instalaciones sanitarias y gas.

El equipo anterior incorporará de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios de selección definidos en los programas laborales de reinserción y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se indica en Anexo 2.1.1.B.

Organización Global Del Servicio De Mantenimiento



c) Recursos materiales que se emplearán en el Mantenimiento del Equipamiento Estándar

El Operador contará con los recursos materiales suficientes, para tener un alto nivel de autonomía y capacidad de resolución en el establecimiento en los más breves plazos posibles. Para ello, incorporará, tanto en el diseño, como en el Equipamiento Estándar, toda la implementación que se requiera para la correcta ejecución de las tareas de mantenimiento:

- **Recursos Fijos:** Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.
- **Recursos Móviles:** Set de herramientas individuales y de uso colectivo, como carros, escaleras, equipamiento liviano, etc.
- **Recursos en Stock:** Compuesto por materiales, repuestos y equipos de respaldo.
- **Documentación:** La Concesionaria contará con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información, para la Inspección Fiscal, los cuales serán generados principalmente del software de Mantenimiento, que será adaptado para las características del Establecimiento.

2.1.2.4.3. PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR ATENCIÓN FRENTE A ANOMALÍAS

Horario hábil (lunes a viernes de 8:00 a 18:30 hrs.):

La Inspección Fiscal notificará por e-mail mediante el formulario de atención al Jefe de Mantenimiento del Operador. En casos de evento crítico, bastará una comunicación oral la que posteriormente se formalizará.

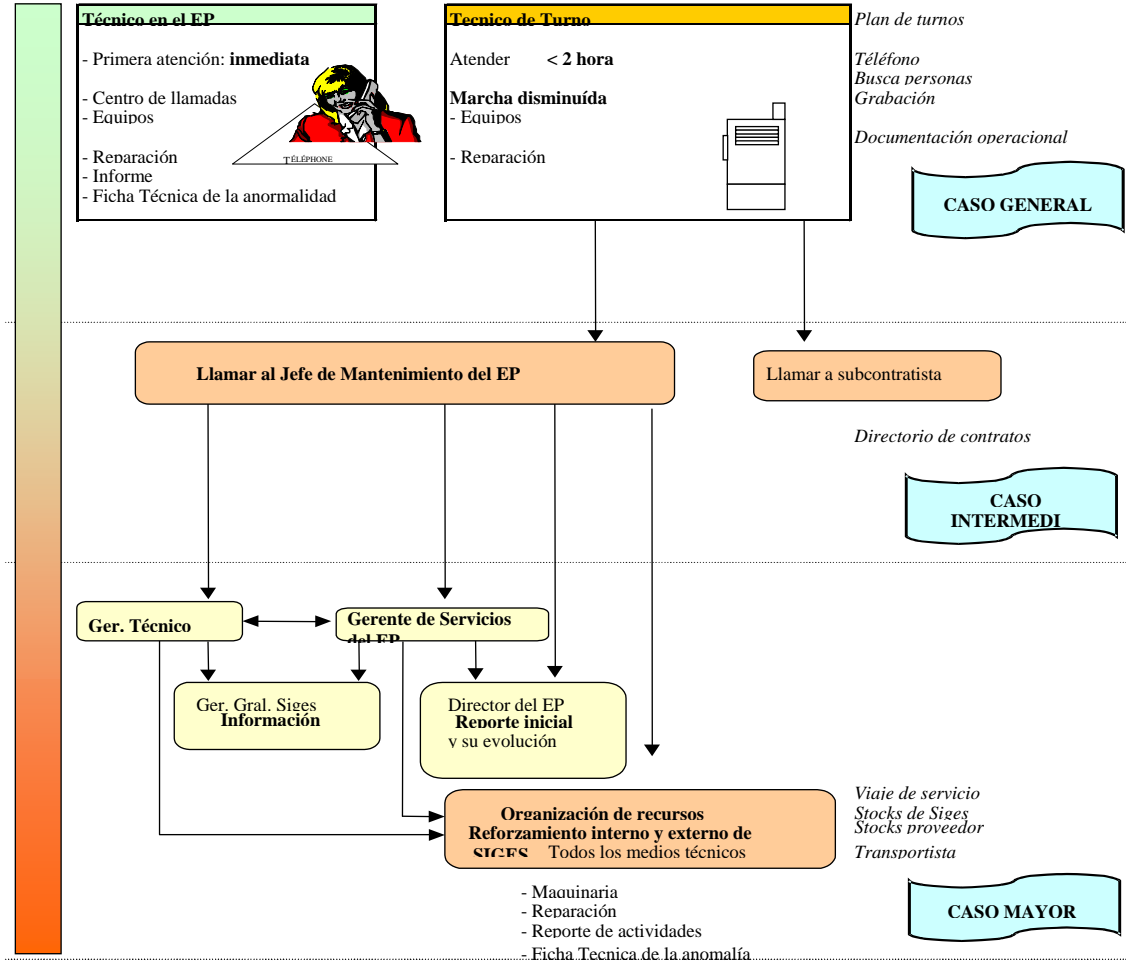
A su vez, por la misma vía el Jefe de Mantenimiento del Operador notificará a la Inspección Fiscal de la atención realizada.

Horario no hábil:

Comunicación oral entre la Inspección Fiscal y el Supervisor de Turno del Operador. Materia que se ratificará vía documentación en la primera hora hábil siguiente.

Origen de una solicitud de atención: Inspección Fiscal o el Operador

Solicitud De Atención Urgente



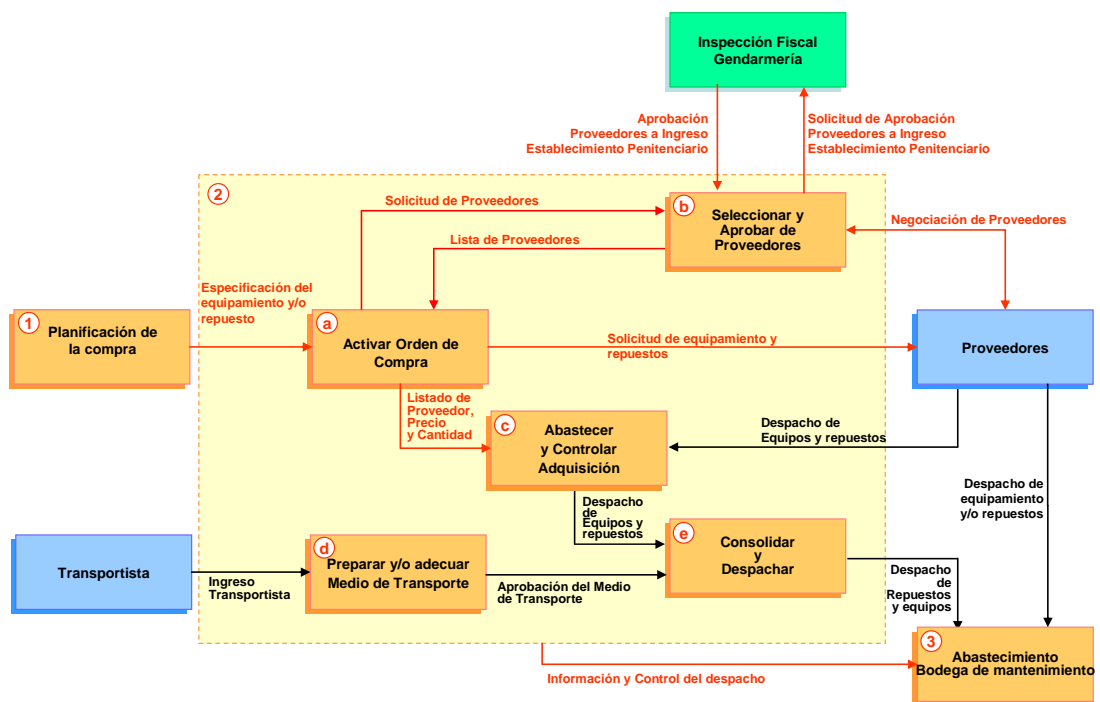
2.1.2.4.4. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

El proceso de Adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Mantenimiento.

2.1.2.4.4.1. COMPRAS PARA REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO Y REPUESTOS

El Operador implementará su política de compras y abastecimiento, cuya principal definición contempla la búsqueda de la mejor relación Calidad / precio, para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

2. Proceso de Compras de equipos y repuestos usando sistema centralizado



En concordancia con dicha política, la Unidad de Abastecimiento asignará a los proveedores que han sido previamente seleccionados o referenciados a través de una rigurosa evaluación de la calidad de: productos ofrecidos, logística y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

El abastecimiento será mayoritariamente centralizado desde Santiago. Sin embargo, la Dirección de Compras buscará las mejores oportunidades que ofrezca el mercado local y que cumpla con las especificaciones requeridas, con el objeto de contar con una rápida capacidad de reacción a demandas inesperadas y optimizar el sistema.

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores referenciados. Estas serán activadas por la Unidad Central de Abastecimiento, donde se ejecutarán las siguientes tareas:

- Seguimiento del programa de recepción;

- Control de los medios de transporte;
- Control de calidad según procedimientos;
- Control de cantidad, precios y documentación;
- Consolidación de la carga;
- Visto Bueno de despacho conforme; y,
- Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario.

Los camiones utilizados estarán equipados de acuerdo a las necesidades para asegurar un transporte en óptimas condiciones.

2.1.2.4.5. ASPECTOS OPERACIONALES

2.1.2.4.5.1. PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE TRABAJOS DIARIOS

El proceso de programación de las órdenes de trabajo diarias se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del supervisor respectivo. Esta programación será visada por el Jefe de Mantenimiento y estará basada en la programación mensual, previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la cual deberá cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

- Que corresponda a la planificación mensual autorizada;
- Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones;
- Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad; y,
- Que las órdenes de trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección Fiscal.

La programación de órdenes de trabajo será utilizada además, como una herramienta de gestión diaria del servicio y serán ingresadas diariamente al software de gestión de mantenimiento implementado por el Operador.

El supervisor respectivo será el responsable de la ejecución diaria de cada actividad, cuidando de manera permanente que los procedimientos desarrollados sean los contenidos en el Manual de Operaciones y que se apliquen correctamente el uso de elementos de seguridad y las normas de prevención de riesgos.

2.1.2.4.5.2. ASPECTOS DE SEGURIDAD DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tal como se ha mencionado, el Operador incorporará internos como personal del servicio de mantenimiento del Equipamiento Estándar.

En estas actividades se utilizarán diversos utensilios y herramientas que por su naturaleza pueden ser consideradas como armas dentro y fuera de las áreas de trabajo, por lo que el control de su uso e inventario, por parte del Operador, será una materia de alta relevancia.

En este aspecto, Gendarmería de Chile cumplirá el rol de control y apoyo al Operador, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indique.

Corresponderá al Operador instruir a su personal interno y externo respecto al

correcto uso de herramientas y utensilios, desde una perspectiva del oficio específico y prevención de accidentes, para lo cual el programa de Prevención de Riesgos contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos.

Por otra parte, el Operador contará con un procedimiento de control de estas herramientas, así como también del lugar donde se almacenen, el que será diseñado de manera que facilite su control visual y físico por parte del Operador.

Corresponderá al personal de Gendarmería de Chile ejercer el rol de vigilancia durante el traslado de los internos desde y hacia los lugares que deban desarrollar actividades propias del servicio de mantenimiento, así también a los módulos. El rol de vigilancia se efectuará de acuerdo a las normas y procedimientos de Gendarmería de Chile.

El supervisor de mantenimiento mantendrá un control sobre los implementos entregados a los internos y realizará controles diarios a los inventarios de herramientas, repuestos o accesorios proporcionados a éstos. Si fueran detectadas diferencias, informará a Gendarmería de Chile de modo que estos apliquen los procedimientos por ellos establecidos para este tipo de situaciones. Asimismo el Supervisor de mantenimiento deberá elaborar un informe en donde, entre otros, se debe señalar la hora del aviso y el nombre del funcionario de Gendarmería al que se le avisó.

El Operador será el responsable de supervisar que dichas herramientas permanezcan guardadas en los muebles correspondientes al finalizar la producción.

2.1.2.4.5.3. MANUAL DE OPERACIONES

Todos los procedimientos anteriormente descritos de los procesos de mantenimiento se consignarán en un Manual de Operaciones que será de uso del Jefe del Servicio de Mantenimiento y de su supervisión.

Este Manual estará conformado por capítulos de programación, procedimientos técnicos e instrucciones de trabajo para el personal que se desempeña en actividades de mantenimiento y abordará los siguientes aspectos:

a) Programación:

- Plan mensual de mantenimiento de Equipamiento Estándar;
- Plan mensual y anual de reposición de Equipamiento Estándar; y,

b) Procedimientos técnicos:

- Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación;
- Elementos de seguridad requeridos para cada actividad;
- Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad;
- Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar; y,
- Manual de uso del software de gestión de mantenimiento.

c) Instrucciones de trabajo al personal:

- Descripción de funciones de cada actividad;
- Normas de higiene personal;
- Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales;
- Control de herramientas;
- Vocabulario técnico de uso común; y,
- Cuidado y mantenimiento de herramientas.

Este Manual de Operaciones estará diseñado como una herramienta de capacitación e instrucción interna de uso exclusivo del Operador y su personal de internos o regular.

Este Manual de Operaciones podrá ser modificado libremente por el Operador quién deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando se modifiquen aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberá contar con la aprobación de la Inspección Fiscal.

2.1.2.4.6. ASEO DE LUGARES DE TRABAJO E INSTALACIONES

Cada actividad de mantenimiento que se realice incluirá dejar en las mismas condiciones de aseo encontradas el lugar de trabajo y de ser necesario será apoyado por el servicio de aseo dispuesto por el Operador para estos fines.

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo de las bodegas y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá, a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

2.1.2.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

2.1.2.5.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento asegurará, la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según el estándar de calidad ofertado y solicitado en las Bases de Licitación, durante el período de Operación en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, son reemplazados por instrucciones de la Inspección Fiscal.

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el supervisor de mantenimiento del Operador. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas del Establecimiento Penitenciario, será atendida de inmediato por el servicio de mantenimiento, en el evento que éste se presente en jornada regular y antes de 2 horas desde recibida la notificación en otros horarios. En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, siendo éstas:

- Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Operador (punto 2.1.2.3.17 anterior);
- Reparación inmediata en el lugar;
- Reparación inmediata en taller;

- Requerir el soporte de un subcontratista; y,
- Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el servicio de mantenimiento dispondrá con las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Para atender necesidades inmediatas de equipamiento estándar el Operador dispondrá de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

2.1.2.5.1.1. AUSENCIA DE PERSONAL DEL OPERADOR O INTERNOS

Ante la ausencia masiva de personal, cualquiera sea su causa, el Operador pondrá en marcha el plan de contingencia previsto, que en lo central contempla el uso de subcontratista previamente calificado.

2.1.2.6. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Mantenimiento contará con el apoyo de subcontratistas especializados, según corresponda, de sus diferentes actividades que hacen parte del Contrato de Concesión, los que están incluidos dentro de su responsabilidad y programas de trabajo habituales.

2.1.2.6.1. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

a) Aspectos generales

Por la naturaleza y características del servicio de mantenimiento, el aseo diario y rutinario de las bodegas y talleres de mantenimiento, será realizado por personal propio de este servicio.

b) Servicio de control de plagas

El contrato de prestación de Servicio de Control de plagas que se suscribirá para el Establecimiento Penitenciario, incluirá dentro de su alcance la cobertura de todas las bodegas y talleres de mantenimiento en una frecuencia trimestral o menor según las necesidades. La aplicación de estos procedimientos, el programa establecido así como los tratamientos recomendados, estarán bajo la responsabilidad del servicio de aseo y control de plagas. Las actividades que corresponda serán coordinadas por el jefe de servicios generales.

c) Servicio de retiro de desechos y escombros

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá dentro de su programación, el retiro de escombros desde la zona externa e interna del establecimiento, de acuerdo al procedimiento señalado en el punto 2.3.3.2.1 letra "d" siguiente. Éste señala que los escombros o desechos generados en la zona interna serán trasladados dentro de las 12 horas siguientes hacia la zona externa y desde este lugar serán conducidos a botaderos autorizados dentro de las 48 horas siguientes.

2.1.2.6.2. SERVICIO DE LAVANDERÍA

La ropa de trabajo del personal de mantenimiento será lavada en la lavandería del Establecimiento Penitenciario con una frecuencia semanal; para ello el Servicio de Lavandería ha incluido esta responsabilidad dentro de su programación y el detalle de los procedimientos a utilizar.

2.1.2.6.3. REINSERCIÓN SOCIAL

Será responsabilidad del área de reinserción social, dar los apoyos específicos al Servicio de Mantenimiento en las áreas de selección del personal, capacitación laboral y apoyo social, entre otros, para lo cual cada uno de los subprogramas ha considerado las actividades, planes y programas necesarios, así como los procedimientos que se aplicarán para cumplir con estos objetivos.

2.1.2.6.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Los Internos que trabajan en el Servicio de Mantenimiento recibirán su alimentación en su respectivo módulo en los horarios establecidos para ello en este Reglamento.

El personal regular, supervisores y técnicos recibirá su alimentación en el Casino de Oficiales o de Suboficiales, según corresponda, y en horarios a convenir con la Administración Penitenciaria.

2.1.2.7. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.1.2.7.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Para asegurar el estándar de calidad de los Servicios de Mantenimiento, el Operador ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno;
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados;
- Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado;
- Un completo manual de 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 check list y de reporte periódico, para la administración del Operador y la Inspección Fiscal;
- La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control;
- La incorporación de indicadores de desempeño de la actividad, que entre otros aspectos medirá:
 - Cumplimiento del programa previsto.

- Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.
- Plazos de intervención.

En anexo 2.1.1.C encuentra toda la documentación de seguimiento diario de las actividades y de la gestión.

2.1.2.7.2. MEDIOS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Operador ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas.

a) Recursos humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

- El Operador contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Explotación del establecimiento y funcionalmente al Gerente Técnico del Operador. Los jefes de mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad. Es así como uno de ellos poseerá especialidad eléctrica, otro mecánica y el tercero será constructor civil. De este modo se dispondrá del apoyo necesario de especialidad en las principales materias de mantenimiento que surjan durante el período de la Concesión.
- El Operador contará en el establecimiento con la dotación estable indicada en 2.1.2.1.4.2 de este Reglamento para realizar labores de mantenimiento de Equipamiento Estándar y Mantenimiento de Infraestructura, dotación de planta, con la modalidad operativa indicada en 2.1.2.1.3 de este Reglamento. Este personal será apoyado, por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y participaran en carácter de ayudante del personal del Operador.
- Un supervisor de mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este supervisor podrán ser requeridos por el Oficial de Guardia de Gendarmería de Chile, de acuerdo a lo señalado en este reglamento.

b) Equipamiento, materiales y repuestos de respaldo

- El Operador mantendrá en forma permanente un stock de repuestos y equipos de respaldo en la bodega del establecimiento, de manera de contar en el sitio con una capacidad de resolución suficiente frente a eventuales fallas definidas como críticas.
- Los equipos de vigilancia contarán con una instalación modular, a través de una caja de conexión externa a la cámara, la que permitirá el recambio con prontitud.
- En el caso de las cámaras móviles, la caja de interconexión tendrá las señales de video, alimentación y data de control.

c) Empresas subcontratistas

- La Concesionaria establecerá subcontratos con empresas seleccionadas de diferentes especialidades para casos que por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

2.1.2.7.2.1. SISTEMA DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD

El Operador implementará el plan de aseguramiento de calidad indicado en las políticas generales de la operación, incluidas en el punto 1.3 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y los indicadores de gestión del siguiente capítulo.

2.1.2.8. ÍNDICES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la calidad de la gestión de este servicio, serán los siguientes:

g) Atención a los servicios críticos con rapidez y oportunidad

Toda anomalía reportada por la Inspección Fiscal a los sistemas críticos definidos en este manual será atendida antes de 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal, cualquiera sea el horario reportado. Se exigirá un 95% de cumplimiento con una tolerancia de 15 minutos en todos los casos reportados en cada semestre. La reparación se producirá antes de 24 horas, según se señala en el punto 2.1.2.3.11 anterior.

h) Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de Equipamiento Estándar

Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Mantenimiento acordado con la Inspección Fiscal, salvo instrucciones de la Inspección Fiscal debidamente documentadas.

i) Cumplimiento del Plan Anual de Reposición de Equipamiento Estándar solicitado por la Inspección Fiscal

Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Reposición de Equipamiento Estándar acordado con la Inspección Fiscal.

j) Cumplimiento en la entrega de presupuestos solicitados por la inspección fiscal

Entrega del 100% de los presupuestos solicitados por la Inspección Fiscal dentro de los 10 días siguientes de la correspondiente solicitud o el cumplimiento en el tiempo extraordinario que ésta haya otorgado.

k) Cumplimiento Del Plazo De Reparación De Obras Indicado Por La Inspección Fiscal

Cumplimiento del 100% en los plazos de reparación señalados por la Inspección Fiscal o sus extensiones autorizadas por la Inspección Fiscal.

2.1.2.9. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.1.2.9.1. ASPECTOS GENERALES

El Operador es el responsable de la ejecución del servicio de mantenimiento del equipamiento estándar en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de mantenimiento. De acuerdo a lo establecido el Contrato de Concesión, la Operadora desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con treinta días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

Las actividades que se deban realizar bajo el carácter de intervenciones no programadas, serán coordinadas por el Jefe de Mantenimiento y la Inspección Fiscal.

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador del correcto y oportuno servicio de mantenimiento comprometido en el contrato de concesión. Ello implica entre otros, la revisión de instalaciones, la recepción de reparaciones y la verificación del cumplimiento de los planes de mantenimiento respectivos. Además de la validación de informes relacionados con el servicio.

En su rol de administrador del contrato de concesión, la Inspección Fiscal es el coordinador de los procesos entre el Operador y la Administración Penitenciaria.

Gendarmería de Chile en su rol de administrador penitenciario -1.13.2.1 de las Bases de Licitación- será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la administración penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución de su actividad.

Entre las responsabilidades que debe asumir la Administración Penitenciaria en relación con el Servicio de Mantenimiento, se encuentran actividades tanto administrativas como operativas, las que se enumeran, sin que esto represente el detalle total y exhaustivo, de ellas.

2.1.2.9.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el trabajo en el Servicio de Mantenimiento;
- Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente; y,
- Empadronamiento y autorización de ingreso de proveedores y subcontratistas.

2.1.2.9.3. ASPECTOS OPERATIVOS

2.1.2.9.3.1. INGRESO DE REPUESTOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Facilidades para el control e ingreso expedito de proveedores y abastecimiento de repuestos y equipos;
- Facilidades para el control de ingreso expedito de vehículos del Operador y sus subcontratistas.
- Control de ingreso del personal del Operador y sus subcontratistas; y,
- Facilidades para el control e ingreso expedito de combustibles;

2.1.2.9.3.2. TRASLADO OPORTUNO DE INTERNOS QUE TRABAJAN Y CUMPLEN HORARIOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Desde y hacia su módulo de reclusión y bodega taller de mantenimiento interior.
- Desde y hacia su módulo de reclusión de tal forma de estar presente en los horarios de alimentación del módulo.

2.1.2.9.3.3. CIRCULACIONES INTERIORES

- Facilidades y control expedito para circulación de vehículos, equipamiento y personal que presta el servicio en las áreas de reclusión.

2.1.2.9.3.4. PRESENCIA PARA GARANTIZAR EL ORDEN Y SEGURIDAD EN LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Destinar personal de vigilancia al área en que se ejecuten trabajos cuando el lugar o naturaleza de los trabajos así lo aconsejan;
- Informar oportunamente las facilidades y disponibilidad de personal para los trabajos de mantenimiento;
- Actividades de mantenimiento en presencia de internos, tales como patios de reclusión y otros.

PARTE 2

2.1.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO Y SISTEMAS DE SEGURIDAD

2.1.3.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.1.3.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Mantenimiento estará orientado a dar cumplimiento a los objetivos básicos de asegurar la operatividad y funcionalidad de toda la instalación durante el período de concesión, con las limitaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El Servicio de Mantenimiento cumplirá con lo solicitado en las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y la Oferta presentada en el Documento N°8, todos documentos integrantes del Contrato de Concesión.

Este servicio mantendrá la operatividad y funcionalidad del Equipamiento de Seguridad.

Estos bienes serán mantenidos durante todo el período de la concesión y entregados, al término de ella, en condiciones de operatividad y funcionalidad para el fin que fueron diseñados, de acuerdo a los artículos atinentes de las Bases de Licitación.

2.1.3.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los aspectos generales y alcance del servicio de mantención del equipamiento de seguridad está indicados en 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las principales actividades del servicio se desarrollarán en base a programas establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, los cuales cubrirán al servicio de Mantención de los Sistemas de Seguridad, en los términos indicados en el artículo 1.10.2.4 de las Bases de Licitación.

El Concesionario mantendrá un estricto control por las instalaciones críticas para el funcionamiento del Establecimiento Penitenciario y cualquier anomalía será reparada en un plazo máximo de 24 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

Las actividades de los servicios de mantenimiento se desarrollarán bajos los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria, las cuales se integrarán a cada uno de los procedimientos del Operador.

Los objetivos del Operador serán el mantenimiento, la calidad de vida y seguridad. Esto se logrará a través del adecuado funcionamiento de las instalaciones y del equipamiento, asegurando la calidad de vida y seguridad del personal Gendarmería, propio, de internos y otros.

Las labores de mantenimiento se realizarán sobre el equipamiento, dando cumplimiento de las normas vigentes y las reglas del arte asociadas. Se considerarán las recomendaciones de fabricantes y la experiencia recogida durante la operación.

Se contará con un equipo profesional y técnico integrado que asegurará el funcionamiento y operatividad de la instalación y su equipamiento a través de labores de mantenimiento regulares. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda. El personal del Operador tendrá el conocimiento y experiencia en terreno para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y recomendará operaciones en modo degradado cuando la situación así lo aconseje en espera de recursos, repuestos o una reparación prolongada.

Este equipo estará reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos y de alta tecnología.

El equipo de mantenimiento estará capacitado para atender los trabajos regulares que surjan de las necesidades diarias.

El plan de mantenimiento estará orientado a la gestión técnica de conservación del patrimonio con métodos y medios adaptados: instrumentos y herramientas específicos, talleres de mantenimiento y stock de repuestos. Se dispondrá de un software de gestión de mantenimiento que permita llevar un control adecuado de los requerimientos de mantenimiento según el programa regular y de los requerimientos que surjan de la Inspección Fiscal.

Este software permitirá la generación automática de órdenes de trabajo y su valorización respectiva y el seguimiento de cada equipo de mantenimiento.

Para facilitar las peticiones de servicio se dispondrá de un puesto de atención telefónica y computacional, el cual recibirá las solicitudes según las instrucciones de la Inspección Fiscal, las que se incorporarán al software de gestión de mantenimiento. Para emergencias en horarios especiales se dispondrá de un teléfono celular dedicado a cargo del supervisor de turno.

En todos los casos, el Operador responderá en forma inmediata, pudiendo programar la intervención e informar a la Inspección Fiscal de la atención realizada. El tiempo de atención de cada requerimiento dependerá de la logística (documentación, herramientas, instrumentos, piezas de recambio, medios de transporte y facilidades dadas por la Inspección Fiscal o Gendarmería de Chile para la realización de las actividades) disponible en ese momento. No obstante, cualquiera sea el caso, las instalaciones críticas indicadas anteriormente, serán atendidas en un tiempo no mayor a 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal.

Debido a que el adecuado funcionamiento del Establecimiento requerirá un modo de control eficaz, se implementarán medios de gestión que permitan asegurar la entrega de informes periódicos y semiautomáticos y que tendrán la capacidad de adaptarse a cualquier nueva necesidad de información respecto de las actividades de mantenimiento que se desarrollen.

Se usará el módulo de mantenimiento de SAP como software especializado en gestión de mantenimiento, con el cual se llevará un registro de todas las órdenes de trabajo -a requerimiento y autogeneradas- atendidas diariamente.

De igual manera, se dispondrá de una base de datos con toda la información técnica relevante de cada uno de los equipos y sus componentes, además de los repuestos existentes en cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.3.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Se elaborará un plan de mantenimiento adecuado para los sistemas de Seguridad. En él se desarrollarán actividades diarias de mantenimiento programado y se atenderán los requerimientos de atención correctivo que surjan diariamente.

La Concesionaria contará en cada E.P. con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

Fuera del horario habitual (20:01 a 7:59 horas del día siguiente) y los sábados, domingos y festivos, se contará con un supervisor en turno pasivo de llamada, de tal forma de entregar el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

En otros horarios se usará personal regular y/o subcontratistas debidamente acreditados.

Se dispondrá de subcontratistas que permitirán atender mantenimientos mayores, trabajos de especialidad y atenciones en horarios especiales, los cuales estarán acreditados en la Administración Penitenciaria.

La reposición del Equipamiento de Seguridad, salvo evento crítico o razones no imputables a la Concesionaria, será, 100% de cargo del Concesionario

Anualmente se elaborará un Plan de Mantenimiento que será sometido a la aprobación de la Inspección Fiscal en la fecha comprometida en las Bases de Licitación, a excepción del primer año donde será entregado sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

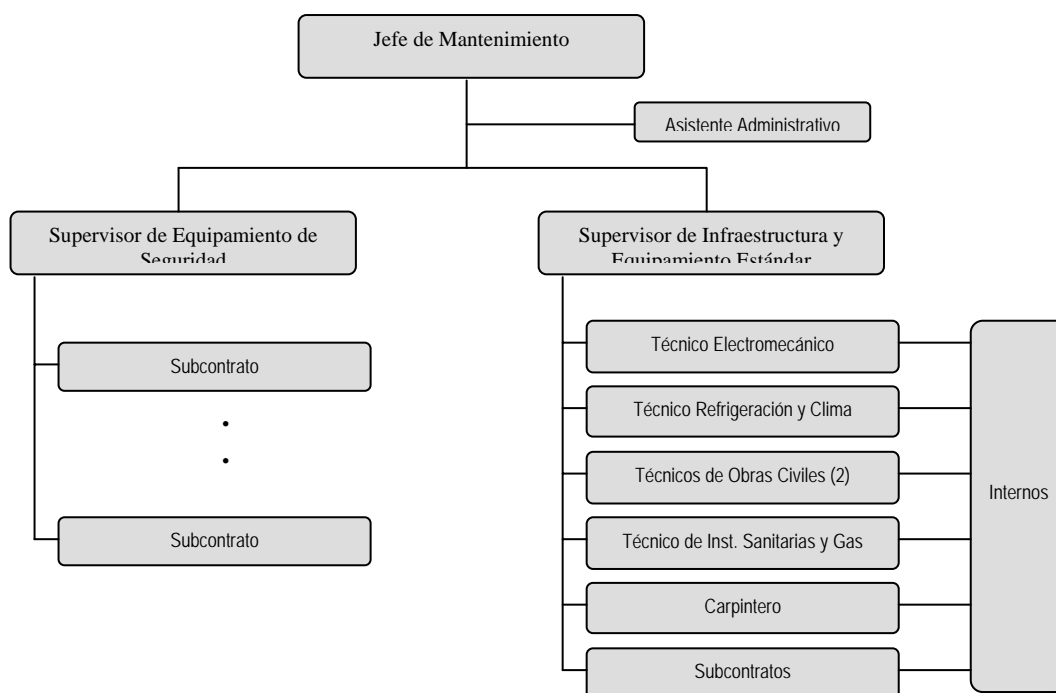
Para el desarrollo de todas las actividades, Gendarmería de Chile dispondrá de las facilidades de ingreso a los recintos y del traslado, vigilancia y seguridad, según se indica en este Reglamento.

Existirán 2 bodegas centrales de mantenimiento, una en la zona interna para el almacenaje de elementos para uso diario y otra mayor en la Zona Externa, en donde se guardarán los repuestos y maquinarias para el servicio.

2.1.3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Mantenimiento se organizará con un equipo operacional dirigido por un jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos, sean estos de infraestructura, equipamiento estándar o equipamiento de seguridad. Sus perfiles y descripciones de cargo se detallan en anexo 2.1.1.A.

2.1.3.1.4.1. ORGANIGRAMA



El personal regular del Operador deberá cumplir con los requisitos que se definen en este documento y sus anexos⁸ y serán evaluados periódicamente en su desempeño.

El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado, que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles definidos se encuentran en el presente Reglamento.

⁸ Descripciones de cargo del personal de Mantenimiento 2.1.1.A; Puestos de trabajo para internos en el Serv. de Mantenimiento 2.1.1.B

2.1.3.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

El siguiente cuadro contiene el detalle de los cargos y el número total de personas por cargo, para cada Establecimiento Penitenciario, que serán utilizadas en el Servicio de Mantenimiento.

| Cargos | Concesionar | Internos |
|--|--------------------|-----------------|
| Jefatura de Servicio | | |
| Jefe de Servicio de Mantenimiento | 1 | |
| Asistente administrativo | 1 | |
| Equipamiento de Seguridad | | |
| Supervisor de equipos de seguridad | 1 | |
| Infraestructura y Equipamiento Estándar | | |
| Supervisor de Infraestructura y Eq. Estándar | 1 | |
| Técnico electromecánico | 1 | |
| Técnico en refrigeración y climatización | 1 | |
| Técnico de obras civiles | 2 | |
| Técnico instalaciones sanitarias y gas | 1 | |
| Carpintero | 1 | |
| Ayudantes (internos) | | 6 |
| Totales | 12 | 6(*) |

(*) La dotación de internos indicada es mínima y se podrá aumentar según el régimen laboral, las necesidades específicas y la población de internos capacitados y ésta sólo será utilizada para apoyar actividades de mantenimiento de infraestructura y equipamiento estándar.

El personal no interno del Concesionario se organizará en un sistema de turnos pasivos, **de llamada**, para entregar un servicio con cobertura de 24 horas durante todos los días de cada año.

2.1.3.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

La supervisión de mantenimiento, compuesta por el Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Equipos de Seguridad y Supervisor de Infraestructura y Equipamiento Estándar y los correspondientes equipos de trabajo operarán mediante un sistema de turnos pasivos de llamada que asegurarán un servicio durante las 24 horas de cada día, todos los días del año. Un turno pasivo se refiere a un turno en donde el trabajador está ubicable y según requerimiento concurrirá a resolver alguna anomalía denunciada en el Establecimiento Penitenciario.

Se implementarán jornadas de tiempo completo para el personal regular del Operador.

La Concesionaria contará en cada E.P. con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana en horario hasta las 20:00 horas.

Un técnico de guardia, permanecerá en instalaciones del recinto penitenciario, según disponibilidad de cupos, para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

La organización del personal descrita, las dotaciones presentadas y los turnos considerados, serán entregados como referencia a la Inspección Fiscal, y podrán ser modificados por el Operador siempre y cuando esto no afecte la calidad u oportunidad de la prestación del servicio comprometido, el cumplimiento de la legislación laboral vigente y cuente con la aprobación de la Inspección Fiscal, si procediera.

Para los trabajos requeridos en horarios diferentes a los indicados, habrá un plan de acción debidamente convenido con la Inspección Fiscal.

2.1.3.1.5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Las siguientes serán las áreas y equipamiento excluidos del ámbito del Servicio de Mantenimiento y reposición que desarrollará el Operador:

- Mantenimiento no solicitado en 1.10.2.4 de las Bases de Licitación y no comprometido en el Documento N°8 de la oferta del Concesionario;
- Mantenimiento y reposición del equipamiento de seguridad no aportado por la Concesionaria según los términos del contrato de concesión;
- Equipos e instalaciones excluidas del contrato y que se ubican fuera del área de concesión.

2.1.3.1.6. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador orientará su acción por las siguientes políticas de mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones de los establecimientos penitenciarios:

“Garantizar un alto estándar de calidad en la ejecución de las actividades de mantenimiento, de tal forma que se asegure su normal funcionamiento y prolongación de su vida útil durante todo el período de la concesión.

Se deberá maximizar su disponibilidad operacional de modo de proporcionar un apoyo ininterrumpido a las funciones de seguridad y vigilancia de Gendarmería de Chile”

Para el cumplimiento permanente de estas políticas de mantenimiento, el Operador deberá:

- Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan una normal actividad, tanto en intervenciones de carácter programadas y de rutina, así como también para enfrentar eventuales contingencias;
- Contar con la colaboración de empresas externas calificadas para la ejecución de las tareas específicas, cuando la necesidad lo requiera, manteniendo un registro especial de los mismos;
- Utilizar repuestos de igual o superior calidad a las especificadas por el fabricante o proveedor, para la reparación y mejor conservación de los

equipos;

- Disponer de equipos de respaldo y los repuestos necesarios para asegurar una reacción oportuna frente a fallas de equipos, especialmente aquellos considerados como críticos para la operación.
- Cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento recomendados por proveedores y fabricantes, o los acordados con la Inspección Fiscal;
- Respeto riguroso de las disposiciones internas en materias administrativas y de seguridad dispuestas por Gendarmería de Chile para realizar la operación; y,
- Mantener la información actualizada para las revisiones que la Inspección Fiscal determine.

2.1.3.1.6.1. OBJETIVOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

Los siguientes serán los objetivos de los planes y programas de mantenimiento a implementar:

- Lograr un adecuado nivel de conservación y operación de los equipos;
- Desarrollar la actividad teniendo en cuenta la seguridad como un aspecto principal;
- Minimizar la necesidad de mantenimiento correctivo y aumentar la confiabilidad de equipos e instalaciones;

El objetivo principal de este programa estará orientado a lograr un adecuado nivel de conservación y operación del Equipamiento de Seguridad del Establecimiento Penitenciario indicados en el Contrato de Concesión y cuyo detalle se encuentra definido en los proyectos implementados.

Este programa se hará extensivo, además, a todos los equipos e instalaciones que la Inspección Fiscal incorpore durante el período de la explotación, la cual estará sujeta a la compensación indicada en el Contrato de Concesión.

Dadas las condiciones de seguridad del Establecimiento Penitenciario, el Operador deberá contar, con una organización que le otorgue la mayor capacidad de resolución y autonomía posible, de tal forma de evitar al máximo la dependencia de entidades externas y la excesiva circulación de personal no habituado a la organización interna, su cultura y sus procedimientos.

2.1.3.1.6.2. PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO

El 30 de septiembre de cada año la Concesionaria presentará, para su aprobación, al Inspector Fiscal el Programa Anual de Mantenimiento de Equipos de Seguridad. Este Plan Anual, deberá contener un nivel de detalle mensual según lo señalado en el artículo 2.8.2.3 de las Bases de Licitación. El primer año de operación, este plan será entregado con un mínimo de sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

Ellos se desarrollarán en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se han estructurado planes generales de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos normales de intervención.

2.1.3.2. DESCRIPCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

2.1.3.2.1. PLAN GENERAL DE MANTENCIÓN

El servicio de Mantenimiento del equipamiento de seguridad se desarrollará en el marco de la política y principios de acción que han sido definidos, para lo cual se ha estructurado un plan general de Mantenimiento de acuerdo a los requerimientos normales de intervención, para asegurar su funcionalidad de manera ininterrumpida, los cuales han sido complementados con ejemplos de programas mensuales.

Estos programas serán presentados previamente al Inspector Fiscal, para su autorización y posterior ejecución.

Este plan general de trabajo será desarrollado bajo los conceptos de: Mantenimiento Preventiva, Mantenimiento Correctiva y la implementación del método de niveles de intervención que más adelante se describe:

- a) **Mantenimiento Preventiva:** Se realizará bajo un esquema de inspecciones planificadas que cubrirá todos los equipos, con el objeto de chequear sus condiciones de conservación y operación.

El resultado de estas inspecciones será informado al supervisor de Mantenimiento, quien determinará el nivel de intervención requerido, generándose así las órdenes de trabajo correspondientes y la consecuente acción reparativa, cuando corresponda.

- b) **Mantenimiento Correctiva:** Es el conjunto de acciones que se realizará después de detectada una falla o avería que impida a un equipo seguir cumpliendo normalmente su función. Estas operaciones serán planificadas en conjunto con las acciones preventivas, pero se desarrollarán en función de las prioridades que sean definidas por Gendarmería de Chile.

De acuerdo a su naturaleza, éstas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, pudiendo ser fuera de las horas normales de trabajo y comprenderán:

- Identificación de la falla o avería.
- La puesta en servicio o modificación.
- El chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, sea esta provisoria o permanente.

2.1.3.2.2. NIVELES DE INTERVENCIÓN

Sobre la base de su experiencia, la operadora ha definido cinco niveles de intervención:

a) Nivel 1 de intervención

Acciones de mantención preventiva simple, realizadas en forma semanal, mensual, trimestral, semestral, o la frecuencia que recomiende el fabricante o proveedor, cuyo objetivo es la inspección de aspectos básicos que aseguren el normal funcionamiento de los equipos o instalaciones, como por ejemplo:

| Equipo de Seguridad |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual, buscando efectos corrosivos. • Limpieza externa de filtros o rejillas de protección, según corresponda. • Inspección de sensores de humo. • Inspección de pantallas, ampolletas, conectores, soportes. |

b) Nivel 2 de intervención

Acciones de mantenimiento reparativa simple que requiere la utilización de equipamiento de apoyo, cuyo objetivo es principalmente el reemplazo de piezas y partes que hayan presentado fallas y que afectan el normal funcionamiento del equipo o instalación comprometida, como por ejemplo:

| Equipo de Seguridad |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de conectores, antenas, baterías. • Cambios de elementos mecánicos de soporte. • Reemplazo de tarjetas, sensores, cables de alimentación externos. • Reemplazo de membranas de los sistemas de comunicación de bocina o parlante. |

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

c) Nivel 3 de intervención

Las actividades asociadas a este nivel estarán bajo la responsabilidad de los maestros o técnicos de mantenimiento ya que solo requerirá de la utilización de procedimientos simples y en general indicados en los manuales del fabricante o el proveedor. Los repuestos generalmente se encontrarán en stock en la bodega de mantenimiento.

| Equipo de Seguridad |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de instrumentación, tales como manómetros u otros. |

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de válvulas solenoides. • Reparación de pantallas. • Reparación de CCTV. |
|---|

d) Nivel 4 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, que implica reemplazo de partes o componentes importantes del equipamiento, como por ejemplo:

| Equipo de Seguridad |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de pantallas. • Reemplazo de lentes de cámaras. • Reemplazo de manómetros u otros instrumentos. |

Estas intervenciones serán ejecutadas por personal técnico del Operador, o bien, con el apoyo de empresas subcontratistas, toda vez que la naturaleza del trabajo lo requiera, por tratarse fundamentalmente de tareas que podrán requerir del uso de equipos técnicos especializados.

Estas actividades se realizarán bajo procedimientos técnicos generales o particulares, de realización interna o externa y considerará la utilización de repuestos o materiales que se encuentren en stock de la operadora o que provendrán directamente de los proveedores.

Por tratarse de equipos que hacen parte del sistema de seguridad, la operadora ha previsto mantener en stock unidades de respaldo que serán empleados para reemplazar las unidades que se repararán.

El control general de esta actividad estará bajo la responsabilidad del Jefe de Mantenimiento del Establecimiento Penitenciario.

e) Nivel 5 de intervención

Acciones de mantenimiento mayor, correctiva o preventiva, de carácter sistemático, orientadas a la reparación o modificación de los equipos, de manera de que estos mantengan su funcionalidad original, o bien, proceder a su reposición de acuerdo a las instrucciones del Inspector Fiscal, dentro de los límites que establece el Contrato de Concesión.

Por su complejidad, estas tareas podrán realizarse fuera del establecimiento penitenciario y se empleará el procedimiento de reemplazo de unidades toda vez que corresponda, de acuerdo a la criticidad del equipo involucrado.

La responsabilidad general de estas actividades será del Jefe de Mantenimiento de cada Establecimiento Penitenciario.

2.1.3.3. DEFINICIONES OPERATIVAS

2.1.3.3.1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO A ENTREGAR

Se aplicarán las políticas de operación indicadas en el punto 1.3 de este Reglamento.

- Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el contrato de concesión;
- Realizar las actividades de mantenimiento correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento;
- Reponer el Equipamiento de Seguridad que la Inspección Fiscal solicite y realizar las actividades que la Inspección Fiscal solicite y que por contrato correspondan al operador; y
- Entregar el Equipamiento de Seguridad, al término de la concesión, en condiciones de seguir usándose y en un estado de conservación coherente con el Plan de Mantenimiento desarrollado.

2.1.3.3.2. REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Equipamiento de seguridad corresponde a la totalidad o parte de los subsistemas indicados desde el punto 10.7.1 al 10.7.11 del documento "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción".

La reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad será de exclusiva responsabilidad del Operador, quién determinará la conveniencia y momento de su reemplazo para asegurar la operatividad y funcionalidad de estos sistemas, salvo en evento crítico o daño intencional por parte de personal ajeno al Operador. En estos casos se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

2.1.3.3.3. MANTENCIONES O REPOSICIONES NO CONTEMPLADAS EN LOS PROGRAMAS DE MANTENCIÓN DE EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Se aplicará procedimiento indicado en 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

2.1.3.3.4. EVENTO CRÍTICO

Corresponde al definido en el numeral 33 del ítem 1.2.2 de las Bases de Licitación y el alcance de cada evento será calificado y cuantificado por la Inspección Fiscal.

2.1.3.3.5. VIDA ÚTIL DEL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

La vida útil del equipamiento de seguridad es la indicada por el fabricante o proveedor de cada equipo (1.10.2.3 de las Bases de Licitación).

2.1.3.3.6. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR FUERZAS DE LA NATURALEZA

Es el daño o destrucción provocada por las fuerzas de la naturaleza tales como terremoto, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y

cualquier acto de la naturaleza. En este caso estos daños estarán cubiertos por pólizas de seguro del Operador.

2.1.3.3.7. DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR INCENDIO

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del establecimiento penitenciario, sean estos de carácter intencional o no estarán cubiertos por pólizas de seguro que suscribirá el Operador, de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión. Se exceptúan incendios provocados por los internos, según los términos del contrato.

2.1.3.3.8. MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

En Anexo 2.1.3 A, 2.1.3.B y 2.1.3.C se encuentran los planes de mantenimiento de cada Establecimiento Penitenciario, correspondiente al Equipamiento de Seguridad pactado en el Contrato de Concesión para asegurar que Gendarmería de Chile pueda disponer de un apoyo permanente en su función de seguridad y vigilancia.

2.1.3.3.9. INSTALACIONES CRÍTICAS

Las instalaciones críticas de seguridad corresponden a las indicadas las Bases de Licitación y a las señaladas por la Concesionaria en su oferta.

Estas instalaciones requieren atención inmediata, con tiempo de atención inferior a 2 horas de ocurrido el reporte, cualquiera sea el horario en que se reporte por parte de la Inspección Fiscal y deben ser reparadas antes de transcurridas 24 horas de ocurrido el reporte.

2.1.3.3.10. TIEMPOS DE ATENCIÓN

En general, para los equipos e instalaciones críticas, la primera atención se otorgará antes de 2 horas de haber recibido la notificación por parte de la Inspección Fiscal y su reparación se producirá antes de las 24 horas siguientes de la notificación.

Para los equipos e instalaciones no críticos se coordinará con la Inspección Fiscal su atención.

Para los equipos e instalaciones no críticos, se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Para los casos de intervenciones correctivas se ejecutará de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos acordados con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

2.1.3.3.11. MANTENIMIENTOS EXTRAORDINARIOS SOLICITADOS POR LA INSPECCIÓN FISCAL

La Inspección Fiscal podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el plan comprometidos, las que serán facturadas según el Contrato de Concesión.

2.1.3.3.12. INSUMOS

Los insumos propios del servicio de mantenimiento otorgado por el Operador son cargo de éste.

2.1.3.3.13. OPERACIÓN EN MODO DEGRADADO

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva a anomalías indicadas por la Inspección Fiscal.

Esta operación siempre es temporal y acordada con la Inspección Fiscal, quién autorizará el tiempo para lograr una solución definitiva de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Operador y en espera de alguno de los siguientes eventos:

- Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación;
- Realizar la reparación;
- Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación;
- Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local;
- Importar los repuestos necesarios; y,
- Esperar el mantenimiento regular programado.

La Inspección Fiscal, en base a los antecedentes aportados por el Operador, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

2.1.3.3.14. ASPECTOS AMBIENTALES

El servicio de mantenimiento cumplirá en lo que corresponde el plan de autogestión ambiental.

2.1.3.3.15. REPUESTOS

De acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación (2.8.2.3), el Concesionario dispondrá en sus bodegas de repuestos por un equivalente al 10% de los equipos críticos definidos en su oferta. Estos repuestos se indican en el Anexo 2.1.3.D y son parte de los elementos y equipos aportados por la Concesión.

2.1.3.4. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento que están conectados a objeto de asegurar estas prestaciones en el marco del Contrato de Concesión, políticas generales del Operador y coordinaciones entre los servicios de mantenimiento de los Establecimientos Penitenciarios

Ámbito de Aplicación

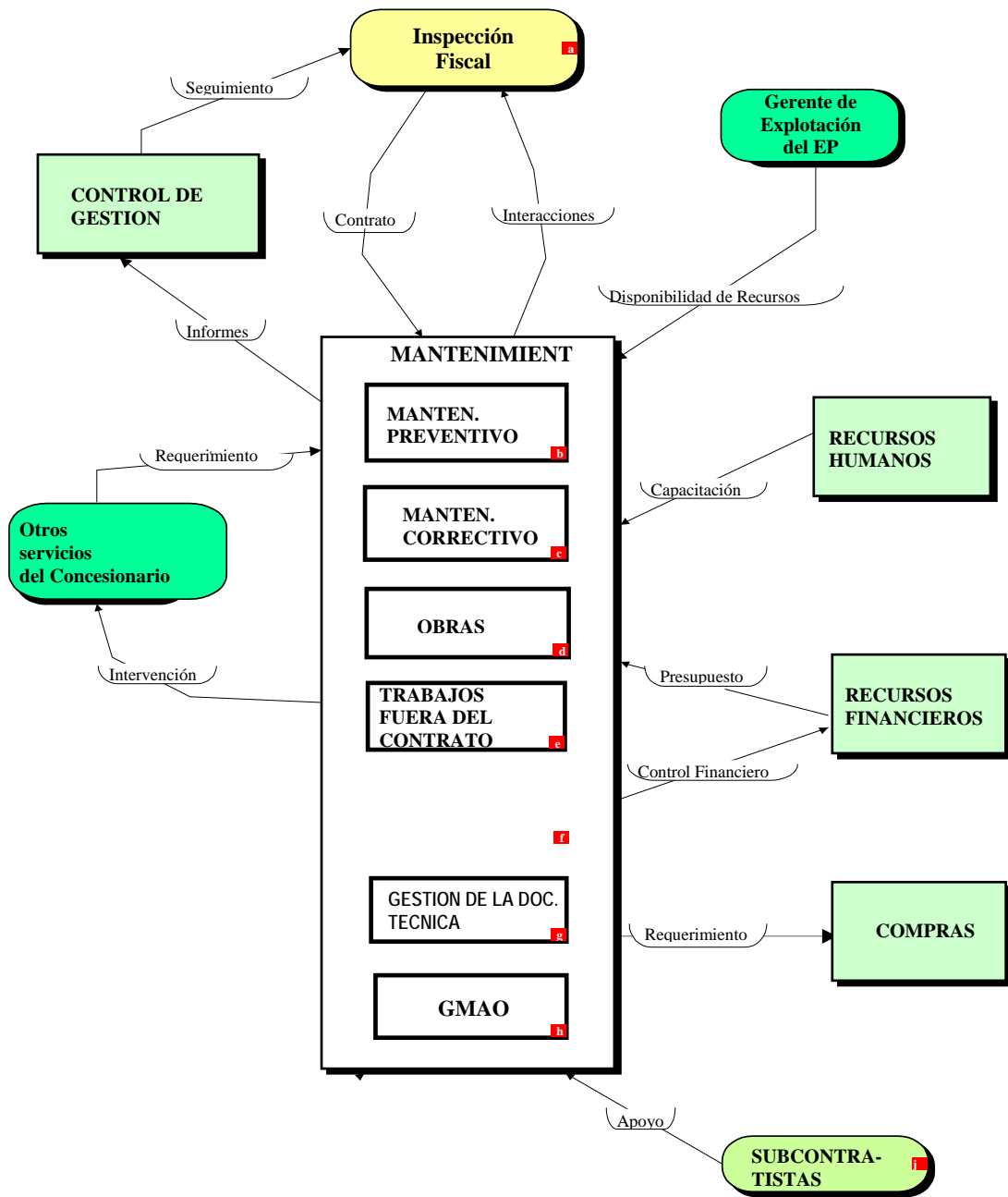
Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación a los Establecimientos Penitenciarios concesionados.

Estas actividades incluyen la realización del mantenimiento propiamente tal (incluyendo la reposición), la operación de las instalaciones (energía y fluidos), la realización eventual de trabajos nuevos (adecuación a las normas, ampliaciones y otros) así como la gestión general de esta actividad (política de mantenimiento,

gestión de la documentación, gestión del mantenimiento asistido por computador, etc.)

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Gerencia Técnica y los servicios de mantenimiento locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento



Función de la casa matriz, debidamente coordinada con la gerencia Técnica



Función de SIGES en el EP, debidamente coordinado con el Gerente de Servicios respectivo

2.1 PR

Función asociada a Gendarmería de Chile

a) Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal principalmente se referirá a:

- Control de accesos a personal del Operador o sus subcontratistas;
- Coordinación Operador / Inspección Fiscal en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles;
- Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o una reclamo del usuario;
- Acta y la gestión de los daños intencionales en dependencias no controladas por el Operador;
- Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico; y,
- Definición de evento crítico.

b) Mantenimiento preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

- Intervenciones periódicas previstas en el Plan de Mantenimiento originadas en la experiencia, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones del instalador, reglas del arte y reglamentos vigentes.
- Intervenciones de mantenimiento generadas por parámetros de funcionamiento (horas de uso, temperatura, u otras variables de control).

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo nacida del software de Gestión de Mantenimiento. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Operador (ascensores, seguridad, etc).

c) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

- Alarma de un equipo;
- Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección Fiscal o de otro servicio del Operador;
- Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios);
- Daño intencional detectado y certificado por la Inspección Fiscal;
- Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, terremotos, etc.) o fuerza mayor (evento crítico); y,
- Desperfecto asociado a un defecto de construcción o de proyecto o fabricación donde el Operador exigirá las garantías a quién corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

d) Obras

En el proceso de obras se incluirán trabajos de mantenimiento mayor y las eventuales obras que Gendarmería de Chile solicite. También se incluirán reemplazos mayores, los que serán realizados con personal propio o con subcontratistas, y en general aquellos que se caracterizan por:

- Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección Fiscal ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutivos y/o se produce una evacuación de un sector del Establecimiento Penitenciario;
- Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc);
- Activan garantías contractuales que requieren ciertos formalismos

- (recepción de obras, etc);
- Otras de similar naturaleza.

f) Gestión de energías y fluidos

Este proceso se refiere a trabajos o prestaciones no previstos en el contrato y se asocian fundamentalmente a aquellos indicados en el Contrato de Concesión.

- Anticipo voluntario de renovación de una instalación, a requerimiento de la Inspección Fiscal;
- Realizar actividades de sobremantenimiento, solicitadas por el Inspector Fiscal;
- Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno de " fuerzas de la naturaleza " o a consecuencia de un evento crítico;
- Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas por Gendarmería de Chile; y,
- Atender solicitudes de la Inspección Fiscal para la realización de nuevas obras o asesorías y apoyo profesional.

g) Gestión de la documentación técnica

Este proceso define el modo de gestión de la documentación técnica consecutiva a operaciones de mantención realizadas. Se aplica también a la documentación técnica centralizada en la Gerencia Técnica de Mantenimiento, y a la documentación operacional en cada Establecimiento Penitenciario.

h) GMAO

Este proceso se refiere a la utilización del software de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador y requiere:

- Actualización de la base de datos;
- Registros de peticiones de intervención;
- Seguimiento del Plan de Mantenimiento;
- Gestión de existencias (repuestos, equipos y materiales);
- Emisión de informes periódicos de actividad; y,
- Integración diaria de esta herramienta al proceso de mantenimiento.

i) Subcontratistas

Los subcontratistas intervendrán tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo para:

- Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas de seguridad y otras; instalaciones sensibles o de especialidad (ascensores, equipos médicos, aire acondicionado, calderas, etc.);
- Realizar revisiones reglamentarias; y,
- Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

2.1.3.4.2. PROGRAMA DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

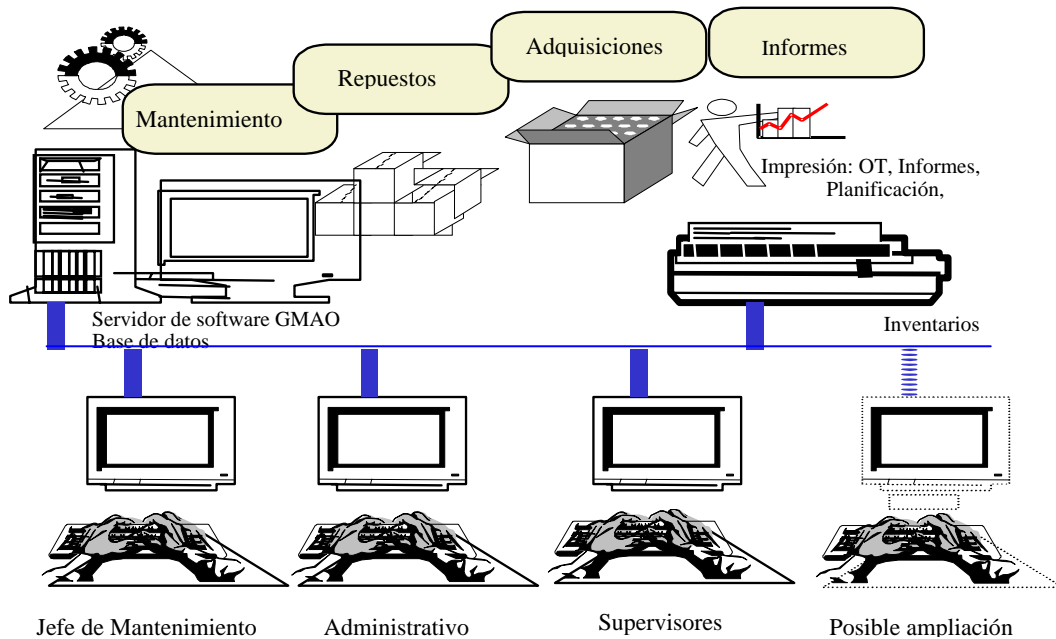
La Operación desarrollará anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de realización, estará fundamentado en base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario

hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta, fundamentalmente, la importancia de los aspectos de seguridad.

Para una normal operación de la actividad de mantenimiento, el Operador dispondrá de un software de Gestión de Mantenimiento que le permitirá administrar su stock de repuestos definido en el punto 2.1.3.3.15, valorizar sus órdenes de trabajo y los costos asociados a cada intervención. Este software generará los informes que serán remitidos con una periodicidad anual a la Inspección Fiscal.

Este software generará los informes que serán remitidos a la Inspección Fiscal con una periodicidad semestral con fechas límites de 31 de julio y 31 de enero de cada año.

Módulos principales del Software



2.3.1.4.2.1. ORGANIZACIÓN PARA REALIZAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El Operador ha previsto contar con un equipo humano y técnico altamente calificado, para desarrollar las actividades de mantenimiento que permita asegurar el normal funcionamiento de cada equipo y el estado físico, estético y funcional de los recintos, edificios e instalaciones del Establecimiento Penitenciario, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección Fiscal determine durante el período de la concesión, habida consideración de costos según lo establecido en el Contrato de Concesión..

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos que se desprenden del presente proyecto de mantenimiento, el Operador contará con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local.

a) Organización central

El Operador contará en su estructura central con una Gerencia Técnica de Mantenimiento, que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

- Diseñar las estrategias de mantenimiento de los equipos incorporados en el proyecto;
- Definir los planes y programas de mantenimiento que serán presentados a la Inspección Fiscal, y su coordinación inter establecimientos;
- Coordinar con el Inspector Fiscal las principales actividades relacionadas con el mantenimiento;
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de mantenimiento que el Operador suscriba para estos efectos; y,
- Dar soporte técnico a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

b) Organización local del Establecimiento Penitenciario

El servicio de mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Operador organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 4.1.3 de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario, habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Anexo 2.1.1.A, el cual tendrá entre sus principales funciones:

- Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento;
- Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual;
- Supervisar directamente las tareas que le corresponden, de acuerdo a los niveles de intervención definidos;
- Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las

respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación;

- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten servicio de mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario;
- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal; y,
- Mantener actualizada la información de gestión de mantenimiento en el software a objeto de generar reportes automáticos de actividades a requerimiento de la Inspección Fiscal.

Para ello, contará con el siguiente nivel de Supervisión Operativa:

Supervisor de Equipos de Seguridad:

Técnico eléctrico o electrónico con experiencia en sistemas de seguridad.

Supervisor de Infraestructura y de Equipo Estándar:

Técnico electromecánico con experiencia en mantenimiento de instalaciones

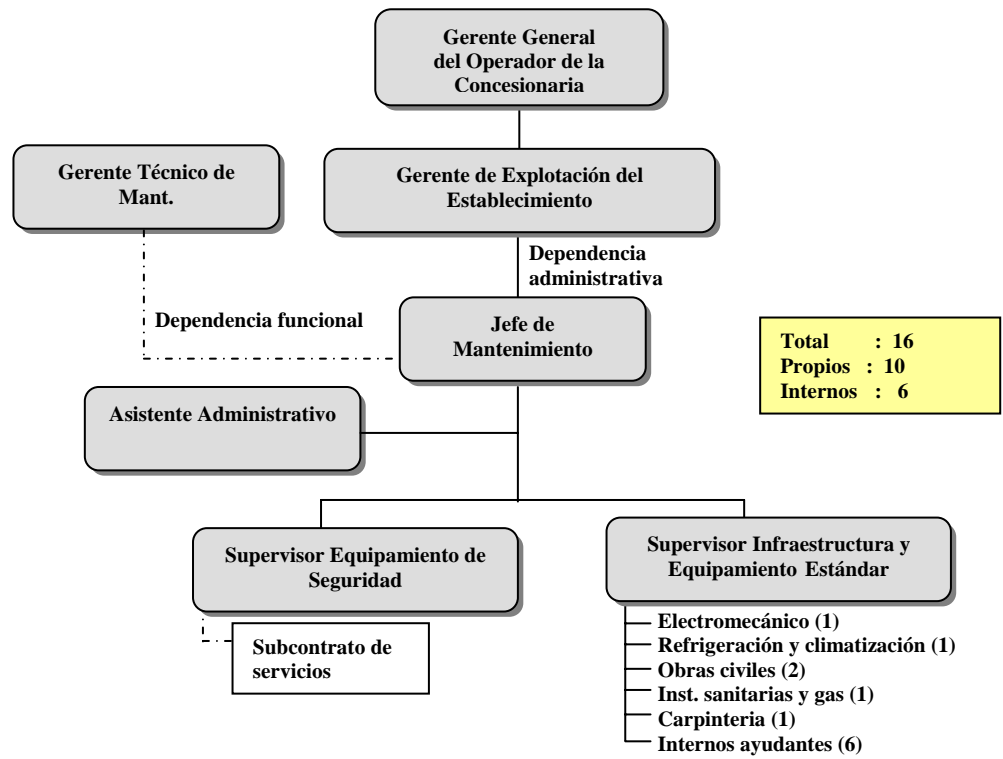
Estos supervisores estarán capacitados para realizar, coordinar y dirigir la primera intervención y disponer además su solución y se apoyarán mutuamente en sus respectivas actividades.

Adicionalmente, para atender requerimientos en horarios fuera de lo habitual y en fines de semana existirá un sistema de turnos de supervisión en dónde participará el Jefe de Mantenimiento del Establecimiento y sus supervisores, quienes tendrán un teléfono celular de contacto y el compromiso de atender los requerimientos antes de las primeras 2 horas desde su notificación.

Además se dispondrá de los siguientes técnicos en cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 4.1.3 de este Reglamento:

- 1 Electromecánico;
- 1 Carpintero;
- 2 Obras civiles;
- 1 Refrigeración y climatización; y,
- 1 Instalaciones sanitarias y gas.

Organización Global Del Servicio De Mantenimiento



2.1.3.4.3. PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR ATENCIÓN FRENTE A ANOMALÍAS

Horario hábil (lunes a viernes de 8:00 a 18:30 hrs.):

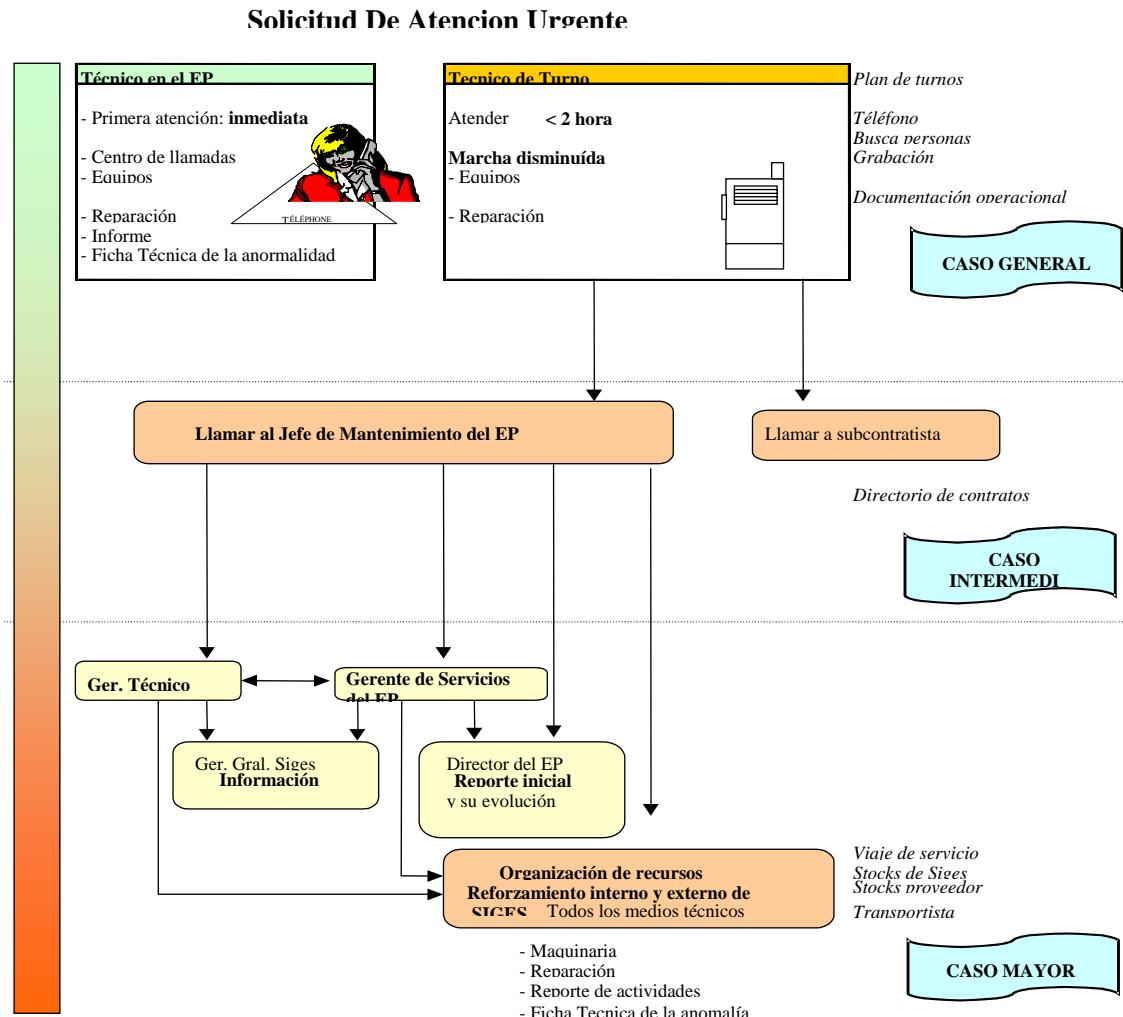
La Inspección Fiscal notificará por e-mail mediante el formulario de atención al Jefe de Mantenimiento del Operador. En casos de evento crítico, bastará una comunicación oral la que posteriormente se formalizará.

A su vez, por la misma vía el Jefe de Mantenimiento del Operador notificará a la Inspección Fiscal de la atención realizada.

Horario no hábil:

Comunicación oral entre la Inspección Fiscal y el Supervisor de Turno del Operador. Materia que se ratificará vía documentación en la primera hora hábil siguiente.

Origen de una solicitud de atención: Inspección Fiscal o el Operador



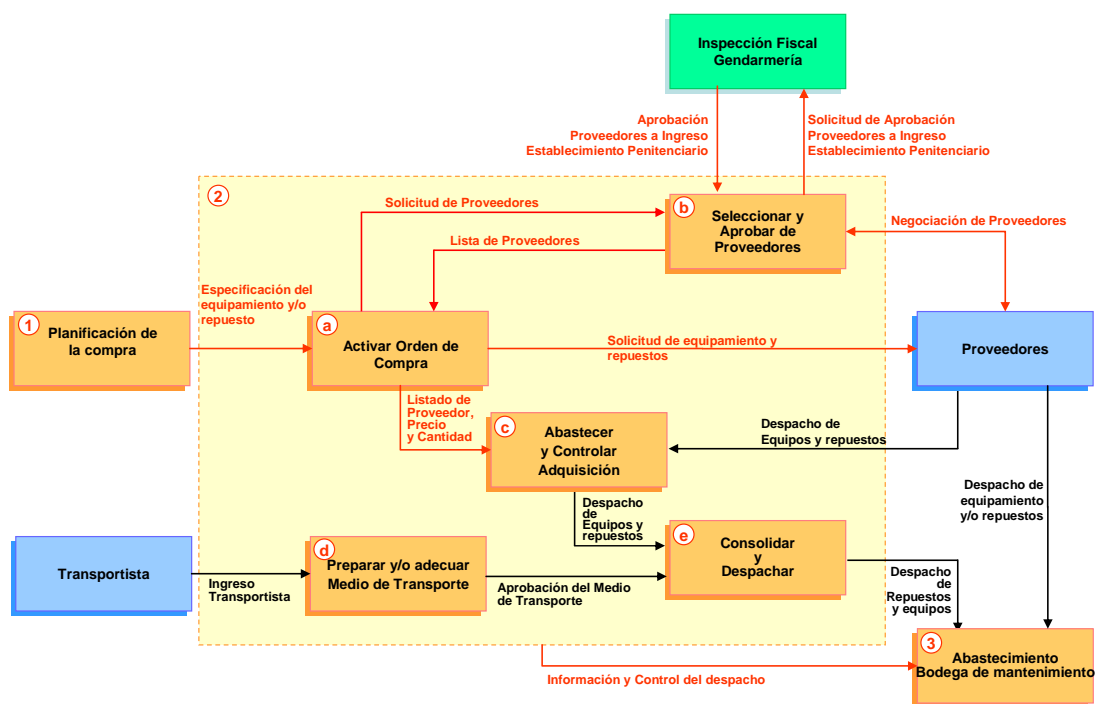
2.1.3.4.4. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

El proceso de Adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Mantenimiento.

2.1.3.4.4.1. COMPRAS PARA REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO Y REPUESTOS

El Operador implementará su política de compras y abastecimiento, cuya principal definición contempla la búsqueda de la mejor relación Calidad / precio, para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

2. Proceso de Compras de equipos y repuestos usando sistema centralizado



En concordancia con dicha política, la Unidad de Abastecimiento asignará a los proveedores que han sido previamente seleccionados o referenciados a través de una rigurosa evaluación de la calidad de: productos ofrecidos, logística y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

El abastecimiento será mayoritariamente centralizado desde Santiago. Sin embargo, la Dirección de Compras buscará las mejores oportunidades que ofrezca el mercado local y que cumpla con las especificaciones requeridas, con el objeto de contar con una rápida capacidad de reacción a demandas inesperadas y optimizar el sistema.

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores referenciados. Estas serán activadas por la Unidad Central de Abastecimiento, donde se ejecutarán las siguientes tareas:

- Seguimiento del programa de recepción;
- Control de los medios de transporte;
- Control de calidad según procedimientos;
- Control de cantidad, precios y documentación;
- Consolidación de la carga;
- Visto Bueno de despacho conforme; y,
- Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario.

Los camiones utilizados estarán equipados de acuerdo a las necesidades para asegurar un transporte en óptimas condiciones.

2.1.3.4.5. ASPECTOS OPERACIONALES

2.1.3.4.5.1. PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE TRABAJOS DIARIOS

El proceso de programación de las órdenes de trabajo diarias se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del supervisor respectivo. Esta programación será visada por el Jefe de Mantenimiento y estará basada en la programación mensual, previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la cual deberá cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

- Que corresponda a la planificación mensual autorizada;
- Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones;
- Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad; y,
- Que las órdenes de trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección Fiscal.

La programación de órdenes de trabajo será utilizada además, como una herramienta de gestión diaria del servicio y serán ingresadas diariamente al software de gestión de mantenimiento implementado por el Operador.

El supervisor respectivo será el responsable de la ejecución diaria de cada actividad, cuidando de manera permanente que los procedimientos desarrollados sean los contenidos en el Manual de Operaciones y que se apliquen correctamente el uso de elementos de seguridad y las normas de prevención de riesgos.

2.1.3.4.5.2. ASPECTOS DE SEGURIDAD DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En este aspecto, Gendarmería de Chile cumplirá el rol de control y apoyo al Operador, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indique.

Corresponderá al Operador instruir a su personal interno y externo respecto al correcto uso de herramientas y utensilios, desde una perspectiva del oficio específico y prevención de accidentes, para lo cual el programa de Prevención de Riesgos contempla la capacitación necesaria respecto a procedimientos de trabajos libre de riesgos.

Por otra parte, el Operador contará con un procedimiento de control de estas herramientas, así como también del lugar donde se almacenen, el que será diseñado

de manera que facilite su control visual y físico por parte del Operador.

El Operador será el responsable de supervisar que dichas herramientas permanezcan guardadas en los muebles correspondientes al finalizar la producción.

2.1.3.4.5.3. MANUAL DE OPERACIONES

Todos los procedimientos anteriormente descritos de los procesos de mantenimiento se consignarán en un Manual de Operaciones que será de uso del Jefe del Servicio de Mantenimiento y de su supervisión.

Este Manual estará conformado por capítulos de programación, procedimientos técnicos e instrucciones de trabajo para el personal que se desempeña en actividades de mantenimiento y abordará los siguientes aspectos:

a) Programación:

- Plan mensual de mantenimiento de Equipos de Seguridad;
- Plan mensual y anual de reposición de Equipamiento de Seguridad.

b) Procedimientos técnicos:

- Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación;
- Elementos de seguridad requeridos para cada actividad;
- Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad;
- Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar; y,
- Manual de uso del software de gestión de mantenimiento.
-

c) Instrucciones de trabajo al personal:

- Descripción de funciones de cada actividad;
- Normas de higiene personal;
- Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales;
- Control de herramientas;
- Vocabulario técnico de uso común; y,
- Cuidado y mantenimiento de herramientas.

Este Manual de Operaciones estará diseñado como una herramienta de capacitación e instrucción interna de uso exclusivo del Operador y su personal de internos o regular.

Este Manual de Operaciones podrá ser modificado libremente por el Operador quién deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando se modifiquen aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberá contar con la aprobación de la Inspección Fiscal.

2.1.3.4.6. ASEO DE LUGARES DE TRABAJO E INSTALACIONES

Cada actividad de mantenimiento que se realice incluirá dejar en las mismas condiciones de aseo encontradas el lugar de trabajo y de ser necesario será apoyado por el servicio de aseo dispuesto por el Operador para estos fines.

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo de las bodegas y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros,

rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá, a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

2.1.3.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

2.1.3.5.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento asegurará, la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según el estándar de calidad ofertado y solicitado en las Bases de Licitación, durante el período de Operación en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, son reemplazados por instrucciones de la Inspección Fiscal.

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el supervisor de mantenimiento del Operador. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas del Establecimiento Penitenciario, será atendida de inmediato por el servicio de mantenimiento, en el evento que éste se presente en jornada regular y antes de 2 horas desde recibida la notificación en otros horarios. En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, siendo éstas:

- Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Operador (punto 2.1.3.3.15. anterior);
- Reparación inmediata en el lugar;
- Reparación inmediata en taller;
- Requerir el soporte de un subcontratista; y,
- Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el servicio de mantenimiento dispondrá con las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

A nivel operacional, para el equipamiento de seguridad, el Operador dispondrá de los repuestos indicados en el Contrato de Concesión y se dispondrá su reparación o reposición cuando alguno de éstos sea utilizado.

2.1.3.5.1.1. AUSENCIA DE PERSONAL DEL OPERADOR O INTERNOS

Ante la ausencia masiva de personal, cualquiera sea su causa, el Operador pondrá en marcha el plan de contingencia previsto, que en lo central contempla el uso de subcontratista previamente calificado.

2.1.3.6. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Mantenimiento contará con el apoyo de subcontratistas especializados, según corresponda, de sus diferentes actividades que hacen parte del Contrato de Concesión, los que están incluidos dentro de su responsabilidad y programas de trabajo habituales.

2.1.3.6.1. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD

a) Aspectos generales

Por la naturaleza y características de los sistemas de seguridad, el Operador ha dispuesto que esta actividad sea realizada por una empresa especialista.

b) Supervisión del servicio

Diariamente en las jornadas indicadas en 2.1.3.1.3 de este Reglamento, habrá un supervisor de mantenimiento del Operador, quién generará las órdenes de trabajos respectivas al contratista y verificará y controlará el correcto funcionamiento de las instalaciones de seguridad.

c) Mantenimiento preventivo

El subcontratista dispondrá -de lunes a viernes- de un técnico calificado y un ayudante. Estos serán los responsables por desarrollar las actividades del plan de mantenimiento ofertado.

d) Mantenimiento correctivo

El supervisor de mantenimiento del Operador realizará el primer diagnóstico de las anomalías y coordinará la atención de éstas. Para los eventos que se presenten en horarios diferentes del servicio regular, la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria dispondrán semanalmente de una nómina de supervisores de turno y el medio para ubicarlos –teléfono celular u otro-. El supervisor de turno convocará a los técnicos necesarios para corregir la irregularidad y supervisará los trabajos respectivos.

2.1.3.6.2. ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

a) Aspectos generales

Por la naturaleza y características del servicio de mantenimiento, el aseo diario y rutinario de las bodegas y talleres de mantenimiento, será realizado por personal propio de este servicio.

b) Servicio de control de plagas

El contrato de prestación de Servicio de Control de plagas que se suscribirá para el Establecimiento Penitenciario, incluirá dentro de su alcance la cobertura de todas las bodegas y talleres de mantenimiento en una frecuencia trimestral o menor según las necesidades. La aplicación de estos procedimientos, el programa establecido así como los tratamientos recomendados, estarán bajo la responsabilidad del servicio de aseo y control de plagas. Las actividades que corresponda serán coordinadas por el jefe de servicios generales.

c) Servicio de retiro de desechos y escombros

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá dentro de su programación, el retiro de escombros desde la zona externa e interna del establecimiento, de acuerdo al procedimiento señalado en el punto 2.3.3.2.1 letra “d” siguiente. Éste señala que los escombros o desechos

generados en la zona interna serán trasladados dentro de las 12 horas siguientes hacia la zona externa y desde este lugar serán conducidos a botaderos autorizados dentro de las 48 horas siguientes.

2.1.3.6.3. SERVICIO DE LAVANDERÍA

La ropa de trabajo del personal de mantenimiento será lavada en la lavandería del Establecimiento Penitenciario con una frecuencia semanal; para ello el Servicio de Lavandería ha incluido esta responsabilidad dentro de su programación y el detalle de los procedimientos a utilizar.

2.1.3.6.4. SERVICIO ALIMENTACIÓN

El personal regular, supervisores y técnicos recibirá su alimentación en el Casino de Oficiales o de Suboficiales, según corresponda, y en horarios a convenir con la Administración Penitenciaria.

2.1.3.7. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.1.3.7.1 MEDIDAS PARA ASEGURAR LOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Para asegurar el estándar de calidad de los Servicios de Mantenimiento, el Operador ha previsto implementar de manera permanente:

- Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno;
- En jornada diurna se dispondrá en el establecimiento, de lunes a viernes, de un técnico profesional especialista en equipos de seguridad, quién estará permanentemente capacitado;
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados;
- Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado;
- Un completo manual de 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 check list y de reporte periódico, para la administración del Operador y la Inspección Fiscal;
- La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control;
- La incorporación de indicadores de desempeño de la actividad, que entre otros aspectos medirá:

- Cumplimiento del programa previsto.
- Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.
- Plazos de intervención.

En anexo 2.1.1.C encuentra toda la documentación de seguimiento diario de las actividades y de la gestión.

2.1.3.7.2. MEDIOS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Operador ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas.

a) Recursos humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

- El Operador contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Explotación del establecimiento y funcionalmente al Gerente Técnico del Operador. Los jefes de mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad. Es así como uno de ellos poseerá especialidad eléctrica, otro mecánica y el tercero será constructor civil. De este modo se dispondrá del apoyo necesario de especialidad en las principales materias de mantenimiento que surjan durante el período de la Concesión.
- El Operador contará en el establecimiento con un supervisor especialista en equipos de seguridad, dotación de planta, cubrirá los días hábiles de la semana en horario administrativo.
- El Operador contará en el establecimiento con la dotación estable indicada en 2.1.3.1.4.2 de este Reglamento para realizar labores de mantenimiento de Equipamiento Estándar y Mantenimiento de Infraestructura, dotación de planta, con la modalidad operativa señalada en 2.1.3.1.3. de este reglamento. Este personal será apoyado, por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y participaran en carácter de ayudante del personal del Operador.
- Un supervisor de mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este supervisor podrán ser requeridos por el Oficial de Guardia de Gendarmería de Chile, de acuerdo a lo señalado en este reglamento.

b) Equipamiento, materiales y repuestos de respaldo

- Los equipos de vigilancia contarán con una instalación modular, a través de una caja de conexión externa a la cámara, la que permitirá el recambio con prontitud.
- En el caso de las cámaras móviles, la caja de interconexión tendrá las señales de video, alimentación y data de control.
- En Anexo 2.1.3.D se encuentran los equipos mínimos a disponer en stock

para el Equipamiento de Seguridad y de componentes críticos.

c) Empresas subcontratistas

- La Concesionaria establecerá subcontratos con empresas seleccionadas de diferentes especialidades para casos que por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.
- De manera complementaria, se procurará mantener dentro de las empresas subcontratistas a los proveedores o sus servicios técnicos autorizados, de tal forma de contar con un soporte que responda adecuadamente a las exigencias de operatividad de los equipos.
- El tiempo de atención asociado al equipamiento y sistemas de seguridad será de 2 horas desde la notificación por el Inspector Fiscal y el tiempo máximo de reparación será de 24 horas desde la notificación respectiva por la Inspección Fiscal.

2.1.3.7.2.1. SISTEMA DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD

El Operador implementará el plan de aseguramiento de calidad indicado en las políticas generales de la operación, incluidas en el punto 1.3 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y los indicadores de gestión del siguiente capítulo.

2.1.3.8. ÍNDICES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la calidad de la gestión de este servicio, serán los siguientes:

l) a) Atención a los servicios críticos de seguridad con rapidez y oportunidad

Toda anomalía reportada por la Inspección Fiscal a los sistemas críticos definidos en este manual y a los equipos y sistemas de seguridad serán atendida antes de 2 horas desde su notificación por la Inspección Fiscal, cualquiera sea el horario reportado. Se exigirá un 95% de cumplimiento con una tolerancia de 15 minutos en todos los casos reportados en cada semestre. La reparación se producirá antes de 24 horas, según se señala en el punto 2.1.3.3.10 anterior.

m) Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de Equipamiento de Seguridad

Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Mantenimiento acordado con la Inspección Fiscal, salvo instrucciones de la Inspección Fiscal debidamente documentadas.

n) Cumplimiento del Plan Anual de Reposición de Equipamiento de Seguridad solicitado por la Inspección Fiscal

Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Reposición de Equipamiento de Seguridad acordado con la Inspección Fiscal.

o) Cumplimiento en la entrega de presupuestos solicitados por la inspección

fiscal

Entrega del 100% de los presupuestos solicitados por la Inspección Fiscal dentro de los 10 días siguientes de la correspondiente solicitud o el cumplimiento en el tiempo extraordinario que ésta haya otorgado.

p) Cumplimiento Del Plazo De Reparación De Obras Indicado Por La Inspección Fiscal

Cumplimiento del 100% en los plazos de reparación señalados por la Inspección Fiscal o sus extensiones autorizadas por la Inspección Fiscal.

2.1.3.9. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.1.3.9.1 ASPECTOS GENERALES

El Operador es el responsable de la ejecución del servicio de mantenimiento de equipos y sistemas de seguridad en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de mantenimiento. De acuerdo a lo establecido el Contrato de Concesión, la Operadora desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con treinta días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

Las actividades que se deban realizar bajo el carácter de intervenciones no programadas, serán coordinadas por el Jefe de Mantenimiento y la Inspección Fiscal.

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador del correcto y oportuno servicio de mantenimiento comprometido en el contrato de concesión. Ello implica entre otros, la revisión de instalaciones, la recepción de reparaciones y la verificación del cumplimiento de los planes de mantenimiento respectivos. Además de la validación de informes relacionados con el servicio.

En su rol de administrador del contrato de concesión, la Inspección Fiscal es el coordinador de los procesos entre el Operador y la Administración Penitenciaria.

Gendarmería de Chile en su rol de administrador penitenciario -1.13.2.1 de las Bases de Licitación- será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la administración penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución de su actividad.

Entre las responsabilidades que debe asumir la Administración Penitenciaria en relación con el Servicio de Mantenimiento, se encuentran actividades tanto administrativas como operativas, las que se enumeran, sin que esto represente el detalle total y exhaustivo, de ellas.

2.1.3.9.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente; y,
- Empadronamiento y autorización de ingreso de proveedores y subcontratistas.

2.1.3.9.3 ASPECTOS OPERATIVOS

2.1.3.9.3.1. INGRESO DE REPUESTOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

- Facilidades para el control e ingreso expedito de proveedores y abastecimiento de repuestos y equipos;
- Facilidades para el control de ingreso expedito de vehículos del Operador y sus subcontratistas.
- Control de ingreso del personal del Operador y sus subcontratistas; y,
- Facilidades para el control e ingreso expedito de combustibles;

2.1.3.9.3.2. CIRCULACIONES INTERIORES

- Facilidades y control expedito para circulación de vehículos, equipamiento y personal que presta el servicio en las áreas de reclusión.

2.1.3.9.3.3. PRESENCIA PARA GARANTIZAR EL ORDEN Y SEGURIDAD EN LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Destinar personal de vigilancia al área en que se ejecuten trabajos cuando el lugar o naturaleza de los trabajos así lo aconsejan;
- Informar oportunamente las facilidades y disponibilidad de personal para los trabajos de mantenimiento;
- Actividades de mantenimiento en presencia de internos, tales como patios de reclusión y otros.

ANEXO 2.1.1.A

DESCRIPCIONES DE CARGO DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO PERSONAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Cargo:

- **Jefe de Mantenimiento**

Descripción

- Responsable por asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad
- Responsable por implementar los planes de mantenimiento de infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad.
- Responsable de dirigir la supervisión de la ejecución de las tareas de mantenimiento.
- Responsable de las definiciones de los programas mensuales y anuales en conjunto con el Gerente Técnico de la estructura central.
- Responsable de evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, repuestos y materiales, realizados por sus supervisores para la ejecución de los programas de mantenimiento.
- Responsable de coordinar las autorizaciones de las actividades de mantenimiento con el Inspector Fiscal.
- Responsable de generar los informes que la gerencia de explotación requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- Responsable por implementar y controlar la política de prevención de riesgos de Siges Chile S.A.
- Responsable por investigar y analizar anomalías en la infraestructura y equipamiento, proponer y disponer planes de contingencia.
- Responsable por controlar y optimizar los costos asociados al mantenimiento

Formación

- Formación superior: Ingeniero de Ejecución Electricista o Mecánico ó Constructor Civil ó
- Ingeniero de fuerzas armadas
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.
- Conocimientos de PC a nivel usuario, EXCEL, WORD, MSPROJECT, POWER POINT

Experiencia

- Cinco años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Infraestructura y Equipos.
- Experiencia en uso de software de gestión de mantenimiento.

Habilidad

- Capacidad de negociar con sus clientes
- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario.

Otros

- Espíritu de servicio
- Compromiso social
- Residencia en la zona
- Capaz de compartir con personal de Gendarmería
- Deseable experiencia en implementar y usar módulo de mantenimiento de SAP

Dependencia Funcional

- Gerencia Técnica

Dependencia Administrativa

- Gerencia de Explotación

PERSONAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**Cargo:**

- **Asistente Administrativo**

Descripción:

- Responsable del manejo administrativo de las actividades de Mantenimiento, Recepción y Emisión de Ordenes de trabajo, registro y redacción de informes, gestión de adquisición de insumos.

Formación

- Enseñanza Media Técnico Profesional.
- Manejo de herramientas informáticas.

Experiencia

- Tres años en cargos similares.

Habilidad

- Capacidad de Organización del trabajo.
- Riguroso, metódico.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario.

PERSONAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Cargo:

- **Supervisor de mantenimiento de Infraestructura y Equipamiento estándar**

Descripción

- Responsable de supervisar la ejecución de las tareas de mantenimiento, realizadas por su equipo de maestros y de los sub contratistas.
- Responsable de definir las necesidades y requerimientos de insumos, repuestos y materiales para la ejecución de los programas de mantenimiento.
- Responsable de llevar los registros de las actividades de mantenimiento realizadas para el análisis de la gestión.

Formación

- Formación técnico profesional en el área.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.

Experiencia

- Cinco años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Infraestructura y Equipos.

Habilidad

- Capacidad de Planificación y Organización del trabajo.
- Capacidad para dirigir equipos.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario.

PERSONAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Cargo:

- **Supervisor de mantenimiento del equipamiento de seguridad**

Descripción

- .Responsable de ejecutar el mantenimiento de los equipos de seguridad, de acuerdo a los programas definidos.
- Responsable de supervisar la ejecución de las tareas de mantenimiento del equipamiento de Seguridad, realizadas por los subcontratistas.
- Responsable de definir las necesidades y requerimientos de insumos, repuestos y materiales para la ejecución de los programas de mantenimiento del equipamiento de seguridad.
- Responsable de llevar los registros de las actividades de mantenimiento, realizadas para el análisis de la gestión.

Formación

- Formación Técnico Profesional en el área.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.

Experiencia

- Cinco años en cargos similares.
- Experiencia en Gestión Operativa de equipamiento de tecnovigilancia.
- Experiencia en manejo y dirección de personal operativo.

Habilidad

- Capacidad para desarrollar tareas operativas de mantenimiento y supervisar la ejecución de subcontratistas.
- Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo.
- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario.

PERSONAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Cargo:

- **Maestros de mantenimiento**

Descripción

- Responsables de ejecutar la labores operativas propias de su especialidad (Electricidad, Gasfitería, Carpintería, etc.).

- Reporta al Supervisor del área y dependen de él los ayudantes de mantenimiento (Internos).
- Responsable de realizar turnos de permanencia, para el manejo de contingencias de mantenimiento.

Formación

- Formación técnica y/o experiencia en el área de especialidad.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión de internos.
- Capacitación en el manejo de contingencias de mantenimiento.

Experiencia

- Cinco años en cargos similares.

Habilidad

- Salud compatible con el cargo.
- Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario.
- Habilidad interpersonal para el manejo y dirección de internos.

ANEXO 2.1.1.C.

SEGUIMIENTO DIARIO DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

ESQUEMA DEL SISTEMA DE CONTROL DE TRABAJO

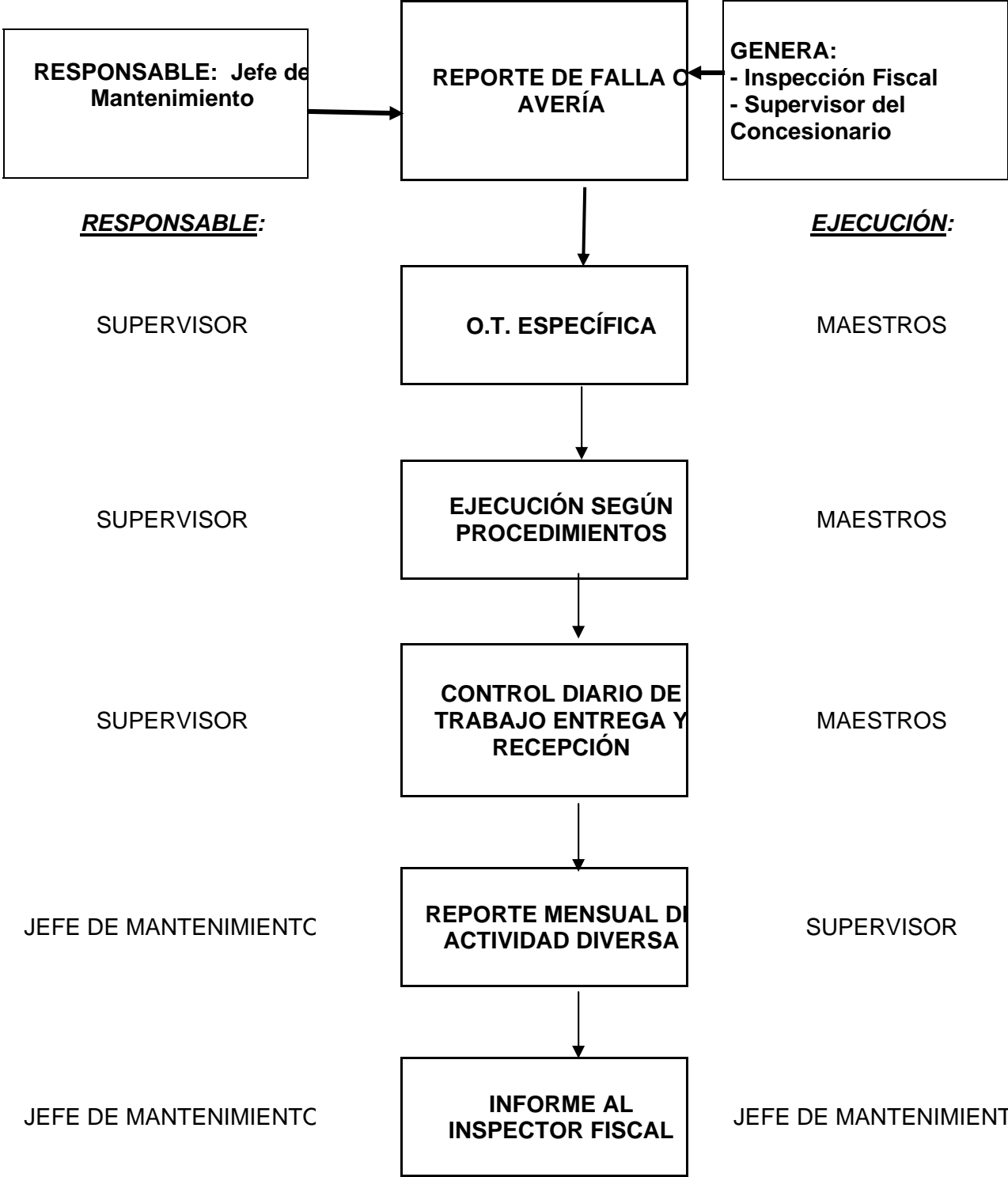
RÉGIMEN NORMAL

| <u>RESPONSABILIDADES.</u> | | <u>EJECUCIÓN:</u> |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| GERENTE TECNICO | PROGRAMA ANUAL | JEFE DE MANTENIMIENTO |
| JEFE DE MANTENIMIENT | PLAN MENSUAL | SUPERVISOR |
| SUPERVISOR | O.T. POR ESPECIALIDAD | MAESTROS |
| SUPERVISOR | EJECUCION SEGÚN PROCEDIMIENTOS | MAESTROS |
| SUPERVISOR | CONTROL DIARIO DE TRABAJOS: RECEPCIÓN ENTREGA | MAESTROS |
| JEFE DE MANTENIMIENT | REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDAD INTERNA | SUPERVISOR |
| JEFE DE MANTENIMIENT | INFORME AL INSPECTOR FISCAL | JEFE DE MANTENIMIENTO |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

ESQUEMA DE CONTROL DE TRABAJO

RÉGIMEN DE CONTINGENCIA



SERVICIO DE MANTENIMIENTO
ORDEN DE TRABAJO MANTENCION PREVENTIVA

| | |
|---------|--|
| FOLIO N | |
| HORA | |
| FECHA | |

| | | | | | |
|--|---------------|--|--|--|--|
| MANTENCION PREVENTIVA PLANIFICADA | | | | | |
| UBICACION | | | | | |
| SOLICITADO POR | | | | | |
| TRABAJO A REALIZAR (Descripción del trabajo) | | TRABAJOS | | | |
| | | FECHA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | INICIO | | | |
| | | HORA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 40px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| PERSONAL A PARTICIPAR (Describir especialidad) | | FECHA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | TERMINO | | | |
| | | HORA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 40px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| MATERIALES Y/O EQUIPOS (Descripción) | | ENTREGA DEL SERVICIO | | | |
| | | FECHA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td><td style="width: 15px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | HORA <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 40px; height: 15px;"></td></tr></table> | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| AUTORIZADO POR | NOMBRE | | | | |
| | FECHA | FIRMA _____ | | | |
| REPARADO POR | NOMBRE | | | | |
| | FECHA | FIRMA _____ | | | |
| RECEPCIONADO POR | NOMBRE | | | | |
| | FECHA | FIRMA _____ | | | |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

FOLIO N°
HORA
FECHA

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

REPORTE DE FALLA O AVERIA

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| FALLA O AVERIA REPORTADA | <input type="text"/> | INVERSION CLIENT | |
| | | \$ | <input type="text"/> |
| UBICACION | <input type="text"/> | | |
| SOLICITADO POR | <input type="text"/> | INVERSION | |
| | | \$ | <input type="text"/> |
| TRABAJO A REALIZAR (Descripción del trabajo) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | TRABAJOS | |
| | | FECHA | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| | | INICIO | |
| | | HORA | <input type="text"/> |
| PERSONAL A PARTICIPAR (Describir especialidad) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | FECHA | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| | | TERMINO | |
| | | HORA | <input type="text"/> |
| MATERIALES Y/O EQUIPOS | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | ENTREGA DEL SERVICIO | |
| | | FECHA | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| | | HORA | <input type="text"/> |
| AUTORIZADO POR | Nombre <input type="text"/> FECHA | FIRMA | _____ |
| REPARADO POR | Nombre <input type="text"/> FECHA | FIRMA | _____ |
| RECEPCIONADO POR | Nombre <input type="text"/> FECHA | FIRMA | _____ |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

FECHA INICIO HOJA
FECHA TERMINO HOJA

| |
|--|
| |
| |
| |

HOJA DE VIDA MAQUINARIA O EQUIPO

IDENTIFICACION DEL EQUIPO

UBICACIÓN
SECCION

MARCA

MODELO N° DE SER

AÑO DE

ESPECIALIDAD

| FECHA | DESCRIPCION DEL EVENTO | REPUESTO O INSUMO USADOS | NOMBRE DEL TRABAJADOR | VALOR SUPE |
|-------|------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

HOJA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

EJEMPLO

CONTROL DE TRABAJOS DIARIOS

ELECTRICIDAD

FECHA

Nombre del trabajador

| CLAVE CODIGO | ACTIVIDAD DEL TRABAJO | TIEMPO OCUPADO | | V° B° SUPERV. TUR |
|--------------|---|----------------|---------|-------------------|
| | | Horas | Minutos | |
| | CONTROL CONSUMOS Y TEMPERATURAS ELECTRICAS | | | |
| | ATENCION CARPETAS Y PROCEDIMIENTOS ELECTRICOS | | | |
| | CAMBIO DE AMPOLLETAS | | | |
| | CAMBIO DE TUBOS FLUORESCENTES | | | |
| | CAMBIOS DE HALOGENOS Y DICROICOS | | | |
| | REPARACION ENCHUFES Y CONEXIÓN ELECTRICAS | | | |
| | ATENCION Y MANTENCION TABLEROS ELECTRICOS | | | |
| | ATENCION Y MANTENCION MAQUINAS ELECTRICAS | | | |
| | ATENCION Y MANTENCION ALARMAS | | | |
| | ATENCION EQUIPOS REFRIGERANTES ELECTRICOS | | | |
| | ATENCION Y MANTENCION TERMOS ELECTRICOS | | | |
| | INSTRUCCIÓN SEGURIDAD ELECTRICIDAD | | | |
| | EJERCICIOS SEGURIDAD ELECTRICOS | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

EJEMPLO CHECK LIST MANTENCION MODULOS

| Código de Fallas | UBICACIÓN MÓDULOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | .. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Estado de Cerraduras | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Funcionamiento y estado de puertas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Camas o Literas. Fijación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Camas o Literas. Largueros | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de camas o Literas. Parrilla | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Mesas y Sillas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deterioro de Paredes | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Pisos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Cielo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado y Funcionamiento de W.C. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado y Funcionamiento de Ducha | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado y Funcionamiento de Lavaman | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Encendido, Iluminación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Enchufes | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de Molduras y Pilastras | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Iluminación de Pasillo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puerta de Acceso a Módulos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Muebles Estar de los Internos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| T.V. Estar de los Internos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado Señalética | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | OBSERVACIONES | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnico Mantención | | | | | | | Fecha | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisor Mantención | | | | | | | Fecha | | | | | | | | | |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

EJEMPLO DE CHECK LIST MANTENCION EQUIPOS DE EXTINTORES

| | CODIGO DE FALLAS |
|-----------|--|
| 1 | Posición correcta, claramente visible y accesible |
| 2 | Lugar demarcado de acuerdo a estándar |
| 3 | Panel extintor codificado de acuerdo al área. |
| 4 | Código del extintor correspondiente con código del panel |
| 5 | Registro visible y al día |
| 6 | Etiqueta, última revisión visible y al día |
| 7 | Etiqueta del tipo de agente del extintor y aplicación visible |
| 8 | Verifique que el seguro del percutor esté en su lugar |
| 9 | Verifique que el sello se encuentre en su lugar |
| 10 | Verifique estado conjunto de mangueras |
| 11 | Verifique estado de palanca de accionamiento |
| 12 | Revise estado de soportes y asa manual del extintor |
| 13 | Condición de la pintura |
| 14 | Revisar existencia de corrosión |
| 15 | Presencia de reparaciones (soldaduras, parches, latonería) |
| 16 | Deformación de abolladuras |
| 17 | Vástago indicador de presión inmóvil o corroído (tipo de extintor sin manómetro) |
| 18 | Verifique el estado y lectura de manómetro de presión |

AREA

| N | Serie | Equipo | Estado | Cód. Fallas | Observación |
|----------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| | | MODULO Tipo | | | |
| | A | Extintor PQS Primer Piso (4 c/u) | | | |
| | B | Extintor CO2 Primer Piso (1 c/u) | | | |
| | C | Extintor PQS Segundo Piso (4 c/u) | | | |
| | D | Extintor CO2 Segundo Piso (1 c/u) | | | |
| | E | Extintor PQS Tercer Piso (4 c/u) | | | |
| | F | Extintor CO2 Tercer Piso (1 c/u) | | | |

ANEXO 2.1.1.G.

REPUESTOS DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA QUE PERMANECERAN EN STOCK

| REPUESTOS DE INFRAESTRUCTURA | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Sistema | Nombre Equipo y Repuesto | Cant. | Unid. |
| Baños Celdas | | | |
| | Lavamanos | 5 | Unidad |
| | WC | 5 | Unidad |
| | Ducha | 5 | Unidad |
| | Válvulas fluxometros Doco | 20 | Unidad |
| | Botón pulsador | 10 | Unidad |
| Celdas | | 1 | Unidad |
| | Enchufes | 50 | Unidad |
| | Tubos Fluorescentes 20 W | 150 | Unidad |
| Sistema de Comunicaciones | | | |
| | Teléfonos | 10 | Unidad |
| | Auriculares | 10 | Unidad |
| Electricidad | | | |
| | Enchufes | 40 | Unidad |
| | Interruptores 1 puesto | 40 | Unidad |
| | Interruptores 2 puestos | 40 | Unidad |
| | Interruptor termomagnético 10 A | 5 | Unidad |
| | Interruptor termomagnético 25 A | 5 | Unidad |
| | Interruptor termomagnético 6 A | 10 | Unidad |
| | Interruptor diferencial | 10 | Unidad |
| | Conductor 2,5 mm | 200 | metros |
| | Conductor 4 mm | 200 | metros |
| | Lámpara fluorescente 1 x 40 | 5 | unidades |
| | Lámpara fluorescente 2 x 40 | 5 | unidades |
| Agua potable | | | |
| | Llaves de lavamanos | 10 | Unidad |
| | Llaves de paso | 10 | Unidad |
| | Cañería de Cu, codos, coplas, tees | Global | |
| Gas | | | |
| | Llaves de paso | 3 | Unidades |
| | Cañería de Cu, codos, coplas, tees | Global | |
| | Manguera flexible alta presión | 10 | Mts. |
| Insumos Varios | | | |
| | Clavos diferentes medidas | Global | |
| | Pernos y tornillos diferentes medidas | Global | |
| | Bisagras diferentes medidas | Global | |
| | Chapas de escritorio | 10 | Unidad |
| | | | |

ANEXO 2.1.2.G.

REPUESTOS DE EQUIPAMIENTO ESTANDAR QUE PERMANECERAN EN STOCK

| REPUESTOS EQUIPAMIENTO ESTANDAR | | | |
|--|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Area | Nombre Equipo y Repuesto | Cant. | Unid. |
| Celdas | | | |
| | Almohadas 1 plaza | 50 | Unidad |
| | Colchones 1 plaza | 50 | Unidad |
| | Sábanas 1 plaza | 100 | Unidad |
| | Frazadas 1 plaza | 100 | Unidad |
| | Fundas 1 plaza | 50 | Unidad |
| | Cubrecamas 1 plaza | 50 | Unidad |
| | Litera simple 1 plaza | 10 | Unidad |
| | Litera simple 2 plazas | 5 | Unidad |
| | | | |
| Varios Menores | | | |
| | Papelero PVC | 10 | Unidad |
| | Dispensador de jabón | 10 | Unidad |
| | Cortina de baño | 10 | Unidad |
| | | | |
| Muebles | | | |
| | Silla giratoria tapiz lana | 5 | Unidad |
| | Papelero de madera | 10 | Unidad |
| | Chapas de escritorio | 10 | Unidad |
| | Rieles telescopicos de escritorio | 3 | Unidad |
| | Riel simple | 5 | Unidad |
| | Manillas | 10 | Unidad |
| | Ruedas de sillas | 10 | Unidad |
| | | | |
| Basura | | | |
| | Contenedor de basura 70 litros | 3 | Unidad |
| | | | |
| Equipo eléctrico | | | |
| | Secador de manos | 1 | Unidad |
| | | | |
| Equipos de computació | | | |
| | Teclados | 5 | Unidad |
| | Mouse | 5 | Unidad |
| | Monitor de PC 15" | 2 | Unidad |
| | Fuente de poder | 2 | Unidad |
| | | | |

ANEXO 2.1.3.D.

REPUESTOS DE EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD QUE PERMANECERAN EN STOCK

| REPUESTOS DE SISTEMAS DE SEGURIDAD | | | |
|---|---|-------|--------|
| Sistema | Nombre Equipo y Repuesto | Cant. | Unid. |
| CCTV | | | |
| | Cámara PTZ | 2 | Unidad |
| | Cámara Domo | 3 | Unidad |
| | Cámaras Fijas Cuña | 15 | Unidad |
| | Cámara Fija | 10 | Unidad |
| | Matriz Satelite V-2015N | 1 | Unidad |
| | Monitor 17" | 1 | Unidad |
| | Monitor 21" | 1 | Unidad |
| | Tarjeta entrada video matriz 2040 | 2 | Unidad |
| | Tarjeta salida video Matriz 2040 | 1 | Unidad |
| Comunicación Bocinas amplificación | | | |
| | Tarjeta salida audio | 1 | Unidad |
| | Set de Trans y recep 1 canal audio | 1 | Unidad |
| Sistema de Intercomunicación | | | |
| | No definido como crítico | | |
| Alarmas perimetrales | | | |
| | Link Unit | 1 | Unidad |
| | Splice Unit | 1 | Unidad |
| Control Cierre centralizado de puertas | | | |
| | Cerraduras electromagnéticas | 6 | Unidad |
| | Cerraduras electromecánicas | 4 | Unidad |
| Botón de pánico | | | |
| | No definido como crítico | | |
| Control Acceso Vehículos | | | |
| | No definido como crítico | | |
| Alarmas de Incendio | | | |
| | Sensores fotoeléctrico | 5 | Unidad |
| Detección personal | | | |
| | Tarjeta Análoga | 1 | Unidad |
| | Rayos X | | |
| | No definido como crítico | | |
| | Examinador de Orificios Corporales | | |
| | No definido como crítico | | |
| Inhibidor de celulares | | | |
| | No definido como crítico | | |
| Comunicaciones inalámbricas | | | |
| | No definido como crítico | | |
| Focos de rastreo móvil | | | |
| | No definido como crítico | | |

PARTE 2

2.2. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

2.2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.2.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Alimentación estará orientado a dar cumplimiento a los objetivos básicos de prestar servicios de alimentación a la totalidad de los internos y de los funcionarios de Gendarmería de Chile que estén cumpliendo jornada laboral en los horarios de comidas del Establecimiento Penitenciario, según los artículos 1.10.2.5, 1.10.2.10, 2.8.2.4.1 y 2.8.2.4.6 de las Bases de Licitación, 4.1 y 4.6 del documento N°8, denominado Oferta Técnica, aplicándose a éste lo que corresponda del documento N°7, denominado "Memoria Operativa" y del documento denominado "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción".

Además, este servicio se orientará a constituirse en un momento de descanso y una oportunidad de compartir fuera de las actividades particulares de cada uno.

Por otra parte, el Servicio de Alimentación, será otra instancia de generación de trabajo para los internos, lo que implica una contribución más al proceso de Reinserción Social.

2.2.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El servicio de alimentación que prestará el Operador en forma diaria, considerará a la totalidad de los internos y de los funcionarios de Gendarmería de Chile que estén cumpliendo jornada laboral en los horarios de comidas del Establecimiento Penitenciario.

Tanto la producción, distribución como la modalidad de atención se realizarán en cumplimiento de lo establecido en las bases de licitación y la oferta técnica, según se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra. El servicio contempla la entrega de desayuno, almuerzo y cena, y colaciones de reemplazo para los internos y reserva de raciones para los funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentren fuera del Establecimiento Penitenciario debido a trámites previamente autorizados

2.2.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Sobre la base de la planificación de las minutas y las demandas estimadas, serán determinadas las necesidades de materias primas, las que de acuerdo a las definiciones específicas, serán adquiridas central o localmente y despachadas al Establecimiento Penitenciario. Los despachos serán programados y coordinados según se describe en el presente reglamento, y recepcionados en la bodega central ubicada en el área externa.

Desde dicha bodega se efectuarán despachos diarios a las centrales de alimentación de internos y de Gendarmería, de manera de contar con el abastecimiento necesario para la producción con 24 horas de anticipación.

2.2.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Como se describe en el organigrama, el Servicio de Alimentación se organizará con un equipo operacional dirigido por un jefe del Servicio de Alimentación, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos, sean estos para internos como para los funcionarios de Gendarmería. Sus perfiles y descripciones de cargo se detallan en anexo 2.2.A.

Como parte de los objetivos de los programas de capacitación laboral y el programa laboral, se ha considerado la participación de internos en actividades de aseo y manipulación, atención en los reposteros de los módulos, y otras relacionadas con el Servicio de Alimentación y Aseo. Para esto recibirán una capacitación previa (ver anexo 2.2.C) y diariamente una breve charla de instrucción en temas pertinentes a su función, tales como:

- Higiene y manipulación
- Técnicas culinarias
- Instrucción contenida en el Manual de Operaciones
- Prevención de Riesgos

Del mismo modo que el personal del Operador, los internos manipuladores deberán cumplir con los requisitos que define el perfil de cargo, anexo 2.2.A y ser evaluados periódicamente en su desempeño.

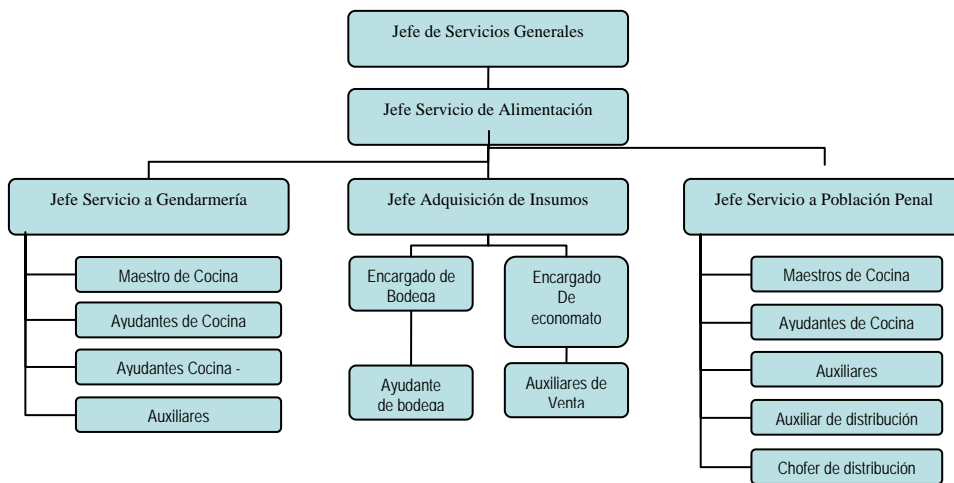
Los programas de capacitación a los internos serán organizados y supervisados por el área de Capacitación Laboral. Estos cursos estarán reforzados con las charlas y capacitaciones que contempla el programa de prevención de riesgos.

Los internos que laboren en el Servicio de Alimentación, tendrán un seguimiento por el Área Psicosocial, específicamente el Subprograma Laboral.

El personal del Operador -especialmente de supervisión- recibirá entrenamiento y capacitación por el área de Reinserción Social para trabajar con los internos, orientada a conocer las características psicosociales y el impacto de la reclusión sobre los internos de tal forma de darles un trato digno e igualitario y enfocar la relación laboral como una oportunidad de reinserción.

El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado, que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles definidos se encuentran en el presente Reglamento

2.2.1.4.1. ORGANIGRAMA



2.2.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

El siguiente cuadro contiene el detalle de los cargos y el número total de personas por cargo, que serán utilizadas en el Servicio de Alimentación, tanto para los funcionarios de Gendarmería de Chile como para los internos.

| Cargos | Operador | Internos |
|--|-----------------|-----------------|
| Jefatura de Servicio | | |
| Jefe de Servicio de Alimentación | 1 | |
| Adquisición de Insumos | | |
| Jefe de Adquisiciones | 1 | |
| Bodeguero | 1 | |
| Ayudante de Bodega | 1 | |
| Servicio Alimentación Internos-Gendarmería | | |
| Jefes de Servicio | 3 | |
| Maestros de Cocina | 5 | |
| Ayudantes de Cocina – Garzón | 2 | |
| Ayudantes de Cocina | 4 | |
| Auxiliares de Cocina, Autoservicio, Aseo | 7 | 27 |
| Choferes de Distribución | 3 | |
| Auxiliares de Distribución | | 2 |
| Auxiliares de Servicio (en módulos) (*) | | 30 |
| Totales | 28 | 59 |

(*) Compartido con el servicio de aseo en módulo.

2.2.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

El equipo de trabajo estará organizado en un sistema de turnos que cubrirán todos los requerimientos del proceso productivo y del servicio, contemplándose jornadas de tiempo completo para el personal del Operador y, preferentemente, el uso de la modalidad jornada parcial para los internos.

Tanto la organización del personal descrita, como las dotaciones presentadas y los turnos considerados, son entregados como referencia, y podrán ser modificados por el Operador siempre y cuando esto no afecte el régimen interno, el normal funcionamiento del Establecimiento, la calidad, oportunidad de la prestación del servicio comprometido ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente. Cualquier cambio que se produzca sobre esta materia será informado oportunamente por el operador a la Inspección Fiscal.

Horarios de trabajo Servicio de Alimentación

| | Dotación | | Horarios Turno A | | | | | | | | | | | | Turno B | | | | | | | |
|--|----------|---------|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|--|--|--|
| | Turno A | Turno B | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | | |
| Administración del Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe del Servicio de alimentación | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe de adquisiciones | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bodeguero | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ayudante de Bodega | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicio al Personal de Gendarmería | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe de Servicio 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Maestro de Cocina 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Maestro de Cocina 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personal operacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ayudantes de cocina garzón 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ayudantes de cocina garzón 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auxiliar de atención 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auxiliar de atención 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auxiliar de aseo 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auxiliar de aseo 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Horarios de trabajo servicio de Alimentación

| | Dotación | | Horarios Turno A | | | | | | | | | | | | Turno B | | | | | | | |
|---|----------|---------|------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|--|--|--|
| | Turno A | Turno B | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | | |
| Servicio a la Población Penal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe de Servicio 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe de Servicio 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Maestro de Cocina 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Maestro de Cocina 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Maestro de Cocina 3 (rotación de descanso) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Chofer de distribución 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Chofer de distribución 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Chofer de distribución 3 (rotación de descanso) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personal operacional (Internos) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Producción y despacho del desayuno | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preparación y despacho de desayuno y almuerzo | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Producción y despacho almuerzo y comida | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auxiliares de Distribución | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aseo y lavado | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención en los módulos (horario según el módulo) | | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2.2.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

De acuerdo a nuestra Política de Calidad Integral, todas las actividades del Operador serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria, con estricto respeto a las normas de Seguridad del Establecimiento Penitenciario, con el objetivo último de satisfacer las expectativas del cliente a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que entregará, según los objetivos que se describen a continuación:

a) Compras y Logística: Optimizar la calidad percibida versus costo a través de la identificación de las necesidades de los clientes, desarrollo de productos, selección, evaluación y negociación de proveedores y el uso de herramientas de logística.

b) Proceso Productivo: Desarrollar un riguroso control de cada una de las etapas del proceso para garantizar un producto final acorde a esta política de calidad integral.

c) Recursos Humanos: Proporcionar la asistencia y apoyo que permitan contar y mantener a las personas competentes y capacitadas para la entrega de un servicio de calidad.

d) Marketing: Valorizar el servicio, asegurando el bienestar y comodidad diaria de los usuarios.

e) Comercial: Generar un acercamiento a los usuarios del servicio para interpretar cabalmente sus expectativas, traducándose en una oferta de servicios con óptima relación precio – calidad.

f) Prevención de Riesgos y Enfermedades Ocupacionales: Mantener la salud de los trabajadores, de los internos y de los funcionarios de Gendarmería de Chile, para conservar los recursos propios y los del cliente. g) Medio Ambiente: Proteger y preservar los recursos naturales y cumplir con las regulaciones ambientales vigentes.

h) Facturación y Venta de los Servicios: El Operador facturará las ventas de sus servicios tal como lo señala el Contrato de Concesión, estableciendo como política general que cualquier servicio prestado a terceros, sean estos empresas, instituciones o personas, no será objeto de las mismas condiciones contractuales.

El Operador se reserva el derecho de otorgar o denegar créditos a terceros por la prestación de sus servicios y definir las condiciones que estime convenientes.

2.2.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

2.2.2.1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO A ENTREGAR (ESTÁNDARES)

a) Desayuno Internos y Personal

- 1 té o café con o sin leche, de acuerdo a programación
- 1 pan con acompañamiento dulce o salado, según programación

b) Almuerzo y Comida Internos y Personal

- 1 primer plato: entrada o ensalada.
- 1 plato de fondo: guiso.
- 1 postre elaborado: producto lácteo, jalea o similar.
- 1 pan.

c) Reserva de raciones

De acuerdo a lo establecido en el punto 1.13.7.2.2.2 y 1.13.2.2.1 de las BALI, para los funcionarios de vigilancia que por razones de traslado de internos al exterior, sea por atención de salud o por requerimientos de autoridades judiciales, no se encuentren presentes en el horario normal de alimentación, el Operador reservará la distribución de sus raciones para entregarlas al momento de la llegada al establecimiento, la que será informada por la Administración Penitenciaria. Estas raciones corresponderán a la minuta diaria que corresponda.

Para los internos, la reserva de raciones estará constituida de una colación de reemplazo cuyos componentes serán los siguientes:

- 2 sándwiches corrientes.
- 1 porción de ensalada.
- 1 postre elaborado similar al del almuerzo.

En el anexo 2.2.D se detallan ejemplos de colación de reemplazo que serán incluidas en la planificación de la minuta trimestral.

2.2.2.2. ANIMACIONES

Como una forma de romper la rutina diaria y hacer más atractivo el momento de la alimentación, el Operador implementará cuatro animaciones al año, durante el momento del almuerzo.

Las animaciones consisten en la preparación y entrega de un menú mejorado, el que será presentado con siete días de anticipación a la Inspección Fiscal para su aprobación. Las animaciones incluyen la ambientación de cada uno de los lugares del servicio con motivos alusivos a la fecha de celebración. Con este objeto se propone realizar las siguientes animaciones:

- Navidad;
- Fiestas Patrias;
- Día de la Madre (específica para internas); y,
- Día del Niño (específica para Establecimientos Penitenciarios en Módulo mujeres con Atención Lactantes).

Tanto la ocasión de estas animaciones, como la alternativa de menú mejorado que se entregará, podrá ser seleccionada por la Inspección Fiscal, de acuerdo al interés de la Administración Penitenciaria y los usuarios, estableciéndose el programa anual en el mes de enero de cada año.

Las alternativas de menú mejorado que se utilizarán estarán incorporadas en el Manual de Operaciones de Alimentación del Operador. En anexo 2.2.F se describen ejemplos de minutas mejoradas.

2.2.2.3. APORTES NUTRITIVOS

Los cálculos de los aportes nutritivos de las minutas programadas para los internos y los funcionarios de Gendarmería, se basarán en la Tabla de Composición Química de los Alimentos Chilenos, considerando: peso neto crudo estandarizado de acuerdo al Manual de Operaciones, resguardando su equilibrio y la calidad gastronómica de las preparaciones.

Los parámetros nutricionales de estas minutas se expresarán en forma diaria, con un promedio de los 30 días de planificación, incluyendo todos los servicios de alimentación a entregar diariamente (desayuno, almuerzo, comida) y tendrán la siguiente distribución:

Tabla de Aportes Nutritivos Mínimos

| Conceptos | Internos | Personal de Gendarmería |
|-----------------|---------------|-------------------------|
| Calorías | 2.400 | 2.400 |
| P% día 10 – 14% | 57.5 – 87.5 | 57.5 – 87.5 |
| G% día 25 – 35% | 63.89 – 69.44 | 63.89 – 69.44 |
| CHO% 51 – 65% | 293 - 406 | 293 – 406 |

2.2.2.4. ASPECTOS AMBIENTALES

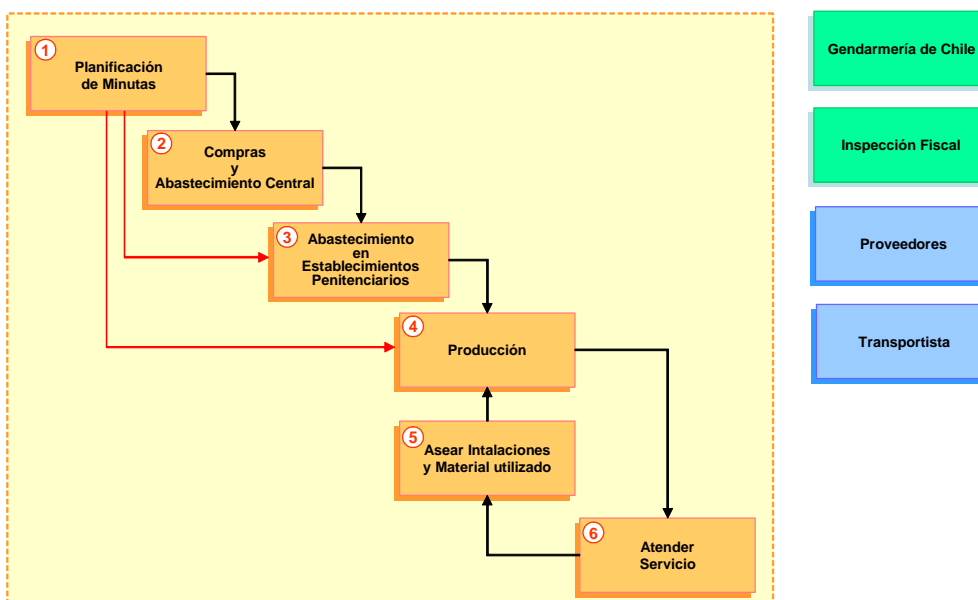
El servicio de alimentación cumplirá en lo que corresponde el plan de autogestión ambiental.

2.2.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

La prestación del servicio alimentación estará basado en aplicación de los contenidos del Manual de Operaciones, los requerimientos contractuales y de seguridad exigidos, así como en el cumplimiento de una preparación y entrega de servicio acorde con los estándares de calidad que el Operador prescribe en su política de calidad.

El proceso de Compras y Abastecimiento estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación.

Proceso General del Servicio Alimentación



2.2.3.1. PLANIFICACIÓN DE LAS MINUTAS

Las minutas serán diseñadas considerando lo especificado en las Bases de Licitación y el presente Reglamento, en especial, en lo referente al cumplimiento de los aportes nutritivos requeridos.

Serán planificadas en ciclos trimestrales y presentados por escrito a la Inspección Fiscal para su conocimiento y observación 30 días antes del inicio del ciclo siguiente. En conjunto con la planificación de la minuta, el Operador hará entrega de los respectivos índices nutricionales, (Kcalorías/día; Proteínas totales, y los indicadores P% y G%) adicionalmente, se complementará la información con el cálculo de proteínas de A . V. B expresadas en gramos; todo lo cual será calculados sobre la base de los gramajes a utilizar, que a modo de ejemplo se han establecidos en el anexo 2.2.D Las minutas para el primer ciclo, serán presentadas al menos con 30 días de anticipación a la Puesta en Servicio Definitiva.

La Inspección Fiscal tendrá un plazo máximo de 10 días para hacer observaciones y solicitar alguna modificación a la planificación propuesta. Transcurrido este plazo, si no se reciben observaciones, la minuta se entenderá aprobada dándose curso los procesos administrativos que le suceden.

En el evento que la minuta sea observada, el Jefe del Servicio de Alimentación del Operador y la Inspección Fiscal, dispondrán de un plazo de 5 días corridos para acordar los cambios correspondientes, los que no podrán alterar el esquema de frecuencias considerado, salvo que éste no cumpla con lo establecido en el Contrato de Concesión.

Las herramientas que el Operador utilizará para la planificación de las minutas serán:

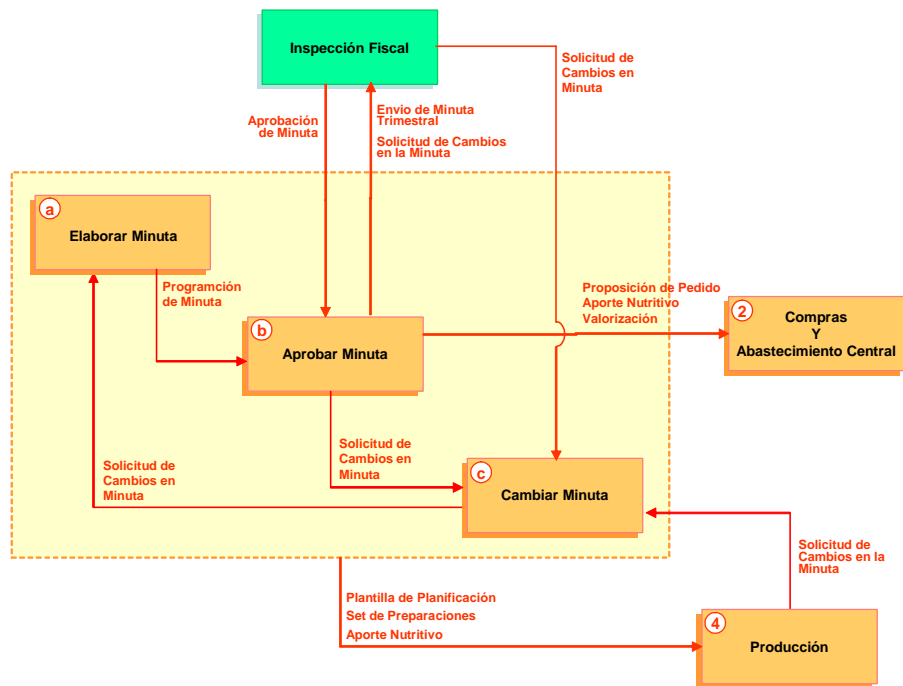
- La plantilla de planificación incorporada en el Manual de Operaciones de Alimentación (Anexo 2.2.D).
- Set de preparaciones contenidas en el Manual de Operaciones (Anexo 2.2.D).
- Tabla de Frecuencias y Gramajes presentada en el Manual de Operaciones (Anexo 2.2.D).

Con el propósito de aumentar la variedad de preparaciones disponibles para la planificación y el reemplazo de aquellas que sean descartadas por baja aceptabilidad u otras razones, los contenidos expuestos en el Manual de Operaciones del servicio de alimentación serán permanentemente enriquecido con nuevas preparaciones, producto de la experiencia en el Establecimiento Penitenciario y el mejor conocimiento de los hábitos y costumbres locales. Este documento será conocido por la Inspección Fiscal.

Por razones justificadas, como falta de abastecimiento por incumplimiento de un proveedor, fallas en algún equipo, u otra causa de similar naturaleza que deberá ser expuesta a consideración del Inspector Fiscal por el Operador, este último podrá solicitar un cambio en la minuta diaria, proponiendo como reemplazo al menos tres preparaciones alternativas de igual o superior aporte nutritivo y aceptación por parte del usuario. Esta solicitud deberá ser efectuada por escrito con a lo menos 24 horas de anticipación por el Gerente de Explotación o en su ausencia, por el Jefe del Servicio de Alimentación.

El proceso de planificación de minutas se resume en el siguiente diagrama:

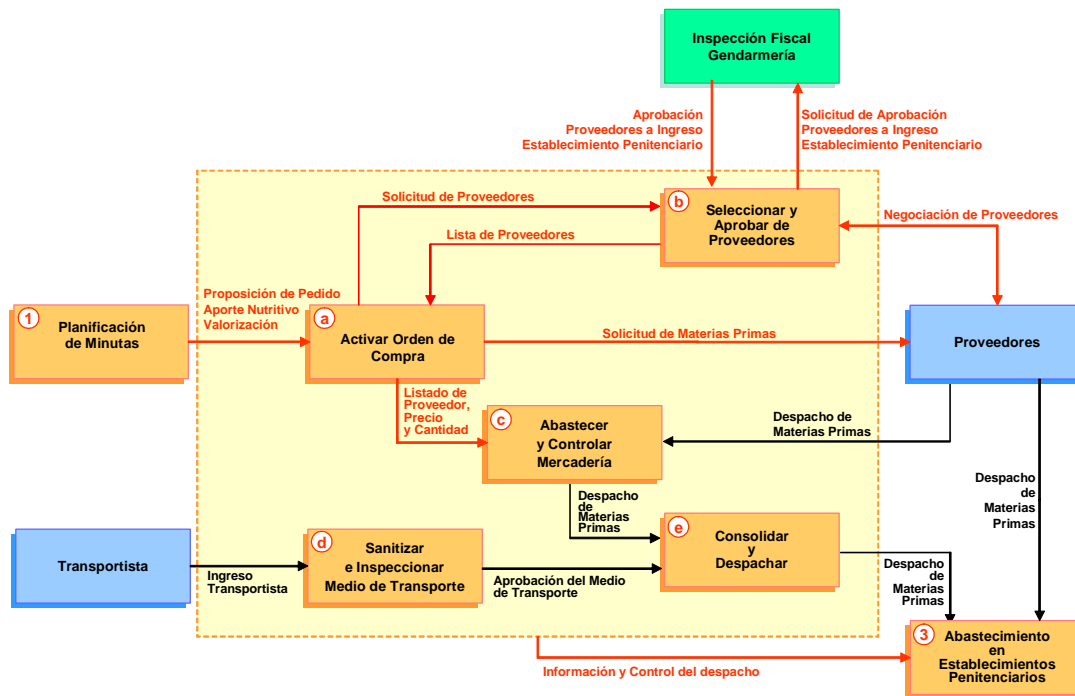
1. Proceso de Planificación de Minutas



2.2.3.2. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO CENTRAL

El Operador implementará su política de compras y abastecimiento, cuya principal definición contempla la búsqueda de la mejor relación Calidad / precio, para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

2. Proceso de Compras y Abastecimiento Central



En concordancia con dicha política, la Unidad de Abastecimiento asignará a los proveedores que han sido previamente seleccionados o referenciados a través de una rigurosa evaluación de la calidad de: productos ofrecidos, logística y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

El abastecimiento será mayoritariamente centralizado desde Santiago. Sin embargo, la Dirección de Compras buscará las mejores oportunidades que ofrezca el mercado local y que cumpla con las especificaciones requeridas, con el objeto de contar con una rápida capacidad de reacción a demandas inesperadas y optimizar el sistema.

Las necesidades de materias primas definidas darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores referenciados. Estas serán activadas por la Unidad Central de Abastecimiento, donde se ejecutarán las siguientes tareas:

- Seguimiento del programa de recepción.
- Control de los medios de transporte.
- Control de calidad según procedimientos.
- Control de cantidad, precios y documentación.
- Consolidación de la carga.
- Visto bueno de despacho conforme.
- Despacho del camión a cada Establecimiento Penitenciario.
- Seguimiento en ruta a través de reporte de ubicación vía teléfono celular y contacto con oficina local.

Los camiones utilizados estarán equipados de acuerdo a las necesidades, con unidades de frío, separadores modulares por tipo de carga y termo registradores. Esto asegura un transporte en óptimas condiciones y el debido control antes, durante y la recepción de los productos.

Cada camión será sanitizado previo a cada viaje, portando su conductor el certificado correspondiente.

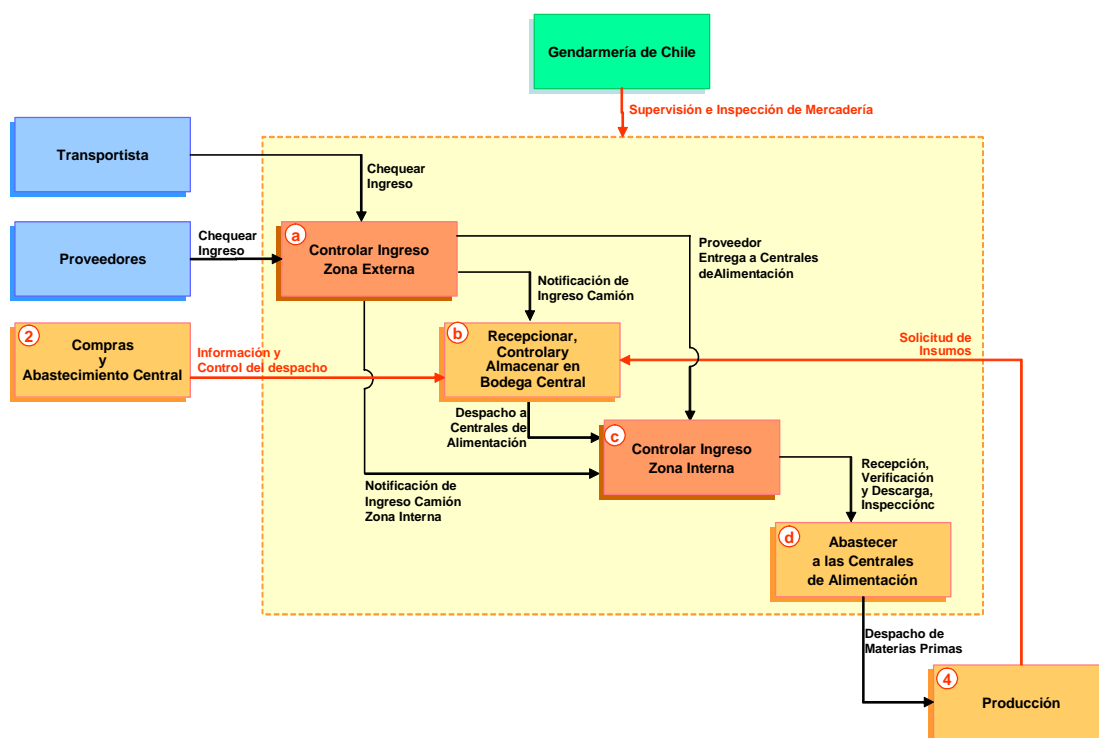
El abastecimiento central será con una frecuencia semanal o quincenal, en tanto que el local se organizará de acuerdo a los requerimientos.

2.2.3.3. ABASTECIMIENTO EN EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Los productos serán entregados a la bodega de alimentos. Desde ahí, después de la preparación de los pedidos hechos por la cocina de internos o la del personal, serán transportados en pequeños vehículos, manejados por personal habilitado, ya sea hacia la cocina del personal, o hacia la puerta de entrada en la zona interior. El paso por esta puerta será autorizado por la Sala de Control General. Luego el vehículo y su carga serán controlados en su paso frente a la Guardia Interna, antes de entregar el pedido a la central de alimentación.

Estos movimientos tomarán en cuenta la calidad de la mercadería transportada: en particular se evitará mantenerlos expuestos al sol, en los puntos de control con esperas no óptimas, alimentos que a altas temperaturas se alterarían o harían impropias su consumo.

3. Proceso de Abastecimiento en Establecimiento Penitenciario



En el proceso de ingreso y recepción de materias primas se realizará la verificación de los productos entregados, sobre la base de las especificaciones del pedido realizado y el control del estado de los productos recibidos.

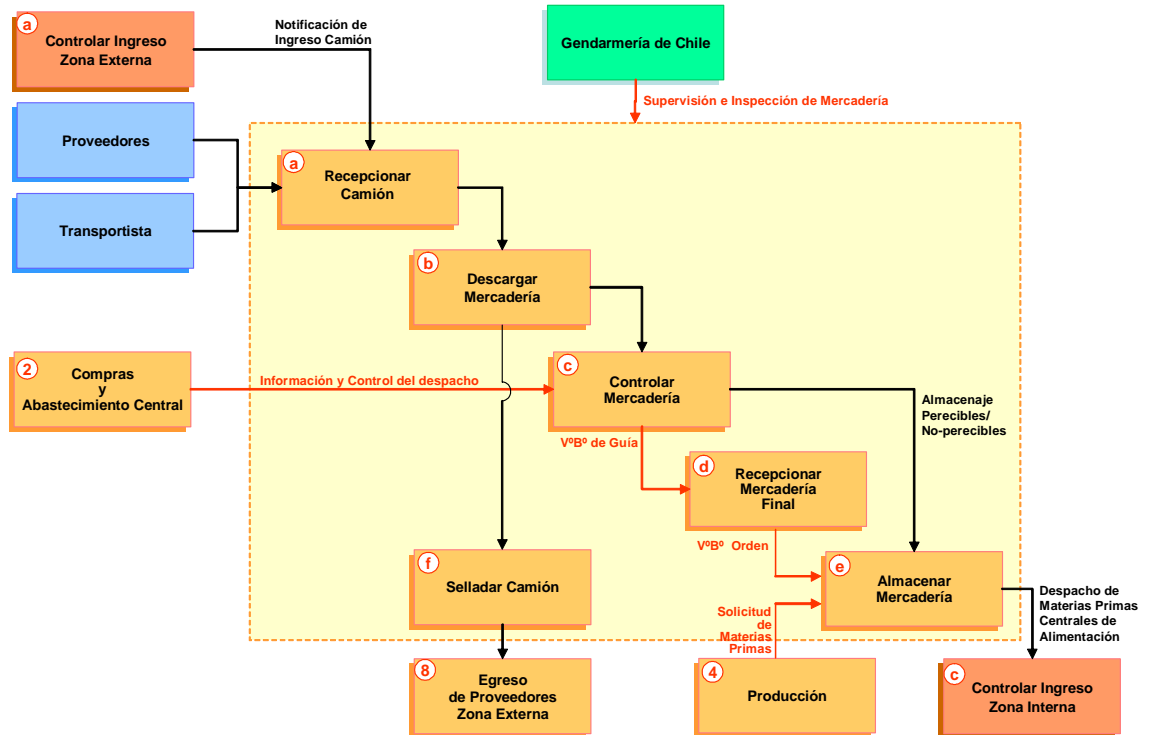
Toda mercadería que ingrese al Establecimiento Penitenciario lo hará cumpliendo estrictamente los procedimientos establecidos para el ingreso de proveedores definido en el presente Reglamento de Servicios de la Obra, bajo la vigilancia de funcionarios de Gendarmería de Chile.

2.2.3.3.1. CONTROL DE INGRESO

El control de ingreso de vehículos se realizará cumpliendo los procedimientos que Gendarmería de Chile establezca.

2.2.3.3.2. RECEPCIÓN, CONTROL Y ALMACENAMIENTO EN BODEGA CENTRAL

3.b. Proceso de Recepción, Control y Almacenamiento en Bodega Central



a) Recepción de Materias Primas

a.1) Control de las Condiciones del Transporte

- Las superficies de los vehículos de transporte deben estar limpias, secas y no presentar olores extraños.
- El vehículo debe poseer equipo de frío en buenas condiciones si los alimentos que transporta requieren frío.
- Si se transportan alimentos junto con sustancias químicas (detergentes, sanitizantes, etc.), éstas deben venir en compartimientos separados.
- Los alimentos deben transportarse sobre un pallet o superficie removible. Además se deben transportar separados al menos 5 centímetros del techo y las paredes.
- Los repartidores deben usar uniforme limpio.

a.2) Control de la Cantidad Especificada

- Al momento de la recepción los productos deben pesarse y contarse.

a.3) Control de la Calidad de las Materias Primas

- Se deberá verificar la fecha de vencimiento de los productos. Si hay alimentos vencidos o por vencer, la partida deberá rechazarse.
- Controlar las características organolépticas de las materias primas a través de: vista, tacto, olfato y eventualmente sabor.
- Controlar el estado de los envases (cajas, bolsas), vacío y sellado de los productos.

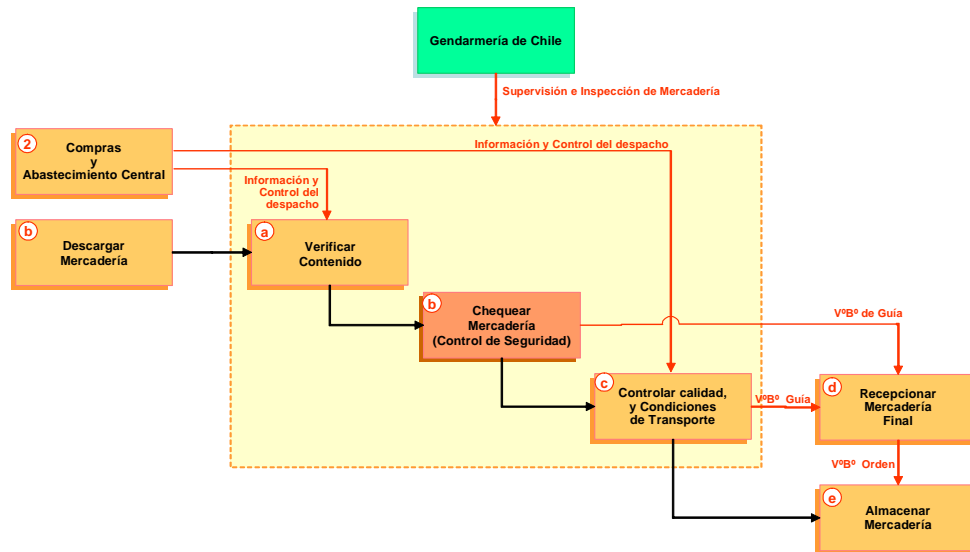
a.4) Control y Registro de Temperaturas de Recepción

- Cuando se recepcionen las materias primas congeladas o refrigeradas se deberá controlar su temperatura y registrarla en la planilla de recepción de materias primas. Debe guardar este registro durante 3 meses.
- Si las materias primas no cumplen con las temperaturas establecidas, los productos deben ser devueltos al proveedor.

a.5) Aplicación de Técnicas en la Recepción

- No se recepcionarán los productos a ras de piso.
- Se pesarán los productos por separado. Se rotulará y almacenarán inmediatamente después de la recepción y bajo las condiciones de frío que requiera cada producto.
- La recepción del pan se realizará en contenedores plásticos, limpios y protegidos o en bolsas de papel o de plástico.

3.b.c. Proceso de Control de Mercadería



b) Almacenamiento de las materias primas en Bodega Central

El almacenamiento de mercaderías se realizará según los procedimientos definidos en el Manual de Operaciones (Anexo 2.2.D), que entre otros incluye:

- Implementación del sistema FIFO.
- Rotulación de los productos.
- Almacenamiento en frío y control de temperatura diario.
- Almacenamiento refrigerado.
- Almacenamiento de productos por familia.

Adicionalmente, todo producto químico y de limpieza se tratará de acuerdo al Plan de Prevención de Riesgos que el Operador definirá en la puesta en marcha definitiva del servicio.

2.2.3.3.3. ABASTECIMIENTO A BODEGA DE LAS CENTRALES DE ALIMENTACIÓN

Con el objeto de evitar al máximo la circulación de personal externo en las diferentes áreas del Establecimiento Penitenciario, especialmente al interior de la franja de seguridad, la totalidad de la recepción del abastecimiento por parte de los proveedores será en la Bodega Centralizada de Alimentación, ubicada en el área de servicios exterior.

El abastecimiento a las bodegas de las centrales de alimentación, tanto de internos como para los funcionarios de Gendarmería, se desarrollará de la siguiente manera:

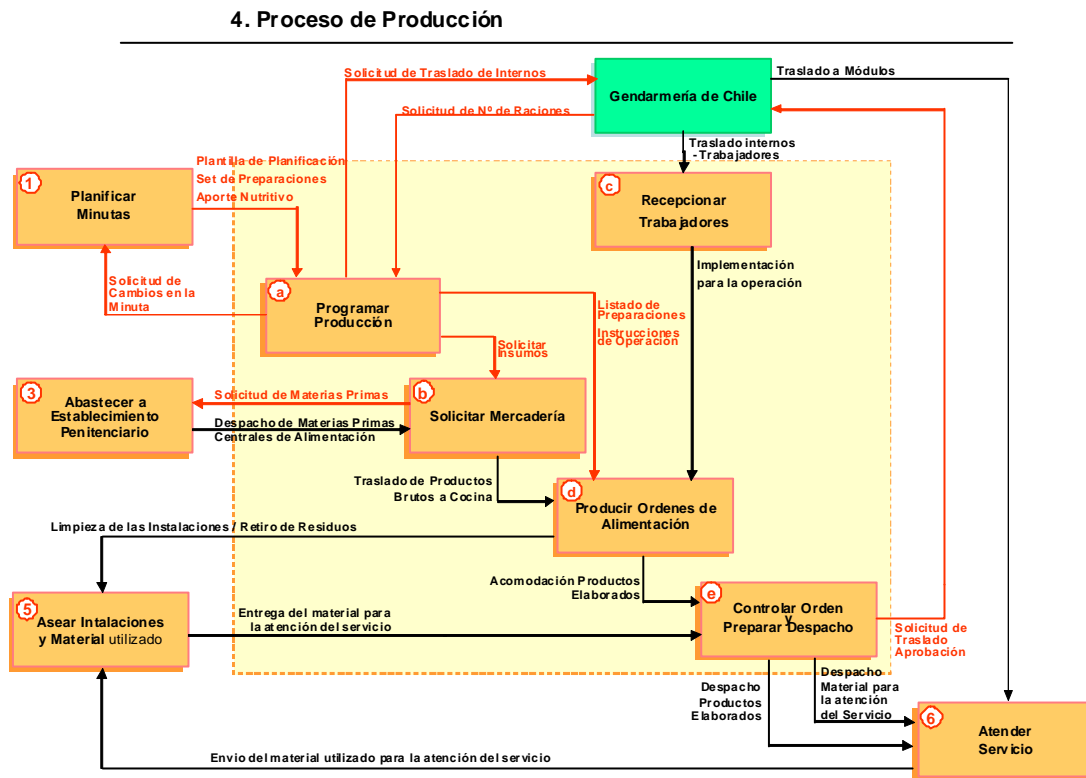
- Las bodegas de las centrales de alimentación serán abastecidas con 24 horas de anticipación, con excepción del pan u otros productos que requieran recepción posterior.
- El stock que se mantendrá, especialmente de productos alimenticios, será para un día de operación, más los insumos del servicio del día en etapa de producción.
- El ingreso de estas mercaderías se hará con personal propio del Operador, en

vehículo adaptado para estas funciones.

- El Operador limitará el ingreso de este medio de transporte al área interna, con una frecuencia de dos veces al día. Una frecuencia mayor deberá ser justificada por el Operador.
- El ingreso de insumos por este medio y las operaciones de descarga y almacenamiento en las bodegas de las centrales de alimentación, se realizarán cumpliendo los procedimientos de ingreso de proveedores descritos en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

2.2.3.4. PRODUCCIÓN

La totalidad de las preparaciones serán realizadas en las centrales de alimentación de internos y personal de Gendarmería de Chile respectivamente, desde donde serán acondicionadas o transportadas según la modalidad de distribución y atención que en cada caso corresponda y que se describen el presente Reglamento.

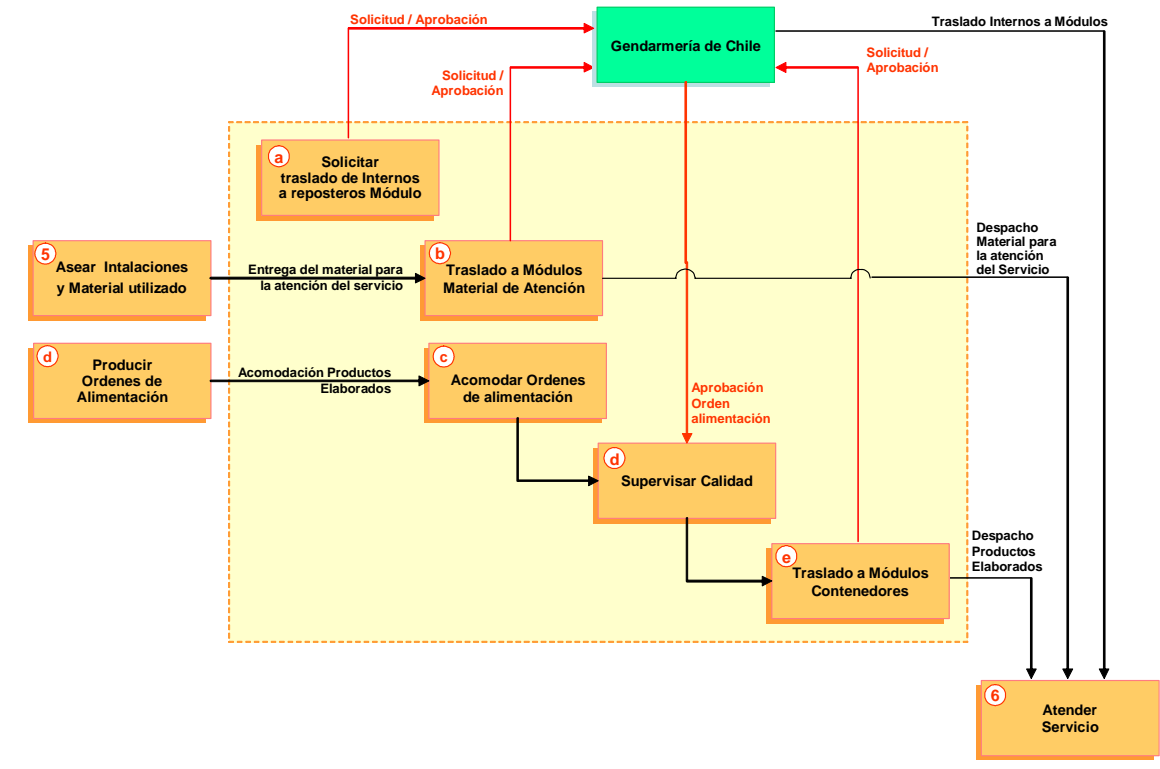


Los productos elaborados en la cocina de los internos serán encaminados hacia los módulos. En esta forma, el responsable de la cocina, en comunicación con el gendarme a cargo de la vigilancia de la cocina, hará cargar los vagones de entrega de acuerdo al tiempo necesario, para entregar las comidas en las horas previstas.

El chofer y su ayudante recorrerán el circuito, parando en los extremos de cada pasillo que lleva a un conjunto de celdas, en que los internos designados para la distribución, los esperarán después de haber sido autorizados por la Sala de Control de Seguridad, en la puerta de entrada del conjunto de módulos. En ese punto traspasarán los recipientes isotérmicos en los carritos de los módulos y se dirigirán sin más espera a sus respectivos reposteros.

En cuanto a bandejas y material de servicio, el chofer y su ayudante habrán hecho un recorrido similar antes de la entrega de las comidas. Esta forma de operar en dos etapas es más segura y permite una actuación rápida.

4.e. Proceso de Control de la Orden y Preparación del Despacho



2.2.3.4.1. CENTRAL DE ALIMENTACIÓN PARA INTERNOS

El Establecimiento cuenta con una central de alimentación exclusiva para la preparación de los alimentos destinados a la población penal. Se encuentra ubicada dentro del área interna y cuenta con las dependencias y equipamiento necesario para operar con total autonomía para 24 horas de operación. El abastecimiento se hará diariamente desde la Bodega Central que se encuentra en el área externa.

Desde esta central se atenderá las necesidades de alimentación de la totalidad de los módulos de reclusión.

La Central de Alimentación ha sido diseñada como una unidad de producción funcional y adaptada a las necesidades que plantea el trabajo en el contexto penitenciario, donde la mayor parte de la mano de obra está constituida por internos.

A continuación se describirá la zonificación de la Central de Alimentación de internos:

a) Ingreso y almacenamiento de Mercaderías.

La Central de Alimentación cuenta con accesos específicos para el ingreso de mercadería y las bodegas suficientes para el almacenamiento de las materias primas necesarias para la producción del día en curso y del día siguiente.

b) Áreas de Producción.

Las áreas de producción fueron diseñadas de acuerdo a las exigencias del Reglamento Sanitario de los alimentos del SESMA y las recomendaciones de la operación, cumpliendo con principios básicos de producción unidireccional y separación de flujos limpio /sucio; frío /caliente, con áreas separadas para las operaciones preliminares y definitivas, tanto para la cocina fría como cocina caliente.

c) Área de Despacho.

La central de alimentación cuenta con un área específica de acondicionamiento y despacho de los contenedores con alimentos destinados a los módulos, en esta área se realizará el control diario y por ejercicio de los horarios de salida.

d) Áreas de Apoyo.

La central de alimentación cuenta además con áreas específicas para el lavado de utensilios propios de la producción y en forma separada, para el lavado de los materiales usados para el transporte y el servicio, tales como bandejas, carros y otros. Del mismo modo, se ha previsto un área específica para el acopio de desechos de la producción. El servicio de aseo retirará diariamente los contenedores al finalizar cada turno y hará el traslado de éstos al depósito de basura central ubicado en el área externa.

e) Instalaciones para los internos que trabajan.

La central de alimentación cuenta con un acceso independiente para el ingreso de internos, una zona de vestuario o camarines dotada de las instalaciones y el equipamiento necesario para al cambio de ropa y uniformes. Los internos no podrán ingresar a las áreas de producción con ropa personal.

f) Ingreso de los internos a la Central de Alimentación.

De acuerdo a los requerimientos de turnos y horarios, los internos que presten servicios en la central de alimentación serán trasladados desde su módulo hasta la central de alimentación por funcionarios de Gendarmería. La llegada de los internos a su lugar de trabajo deberá ser con una anticipación de a lo menos 15 minutos. Cumplido el procedimiento de traslado por el funcionario de Gendarmería, los internos serán entregados en dependencias de la central de alimentación al encargado del turno respectivo del Operador.

Los internos ingresarán al área de vestuario o camarines, donde procederán a la ducha previa y a colocarse el uniforme respectivo. Posteriormente ingresarán a las áreas de producción asignadas.

La organización de los horarios de alimentación de los internos dependerá de los turnos y horarios de cada grupo, quedando bajo la responsabilidad del maestro de cocina, quien se los informará oportunamente. En cualquier caso, una vez fijado este horario será regular. Los internos recibirán la alimentación que les corresponde en el comedor destinado para este efecto en la central de alimentación.

Al finalizar la jornada de trabajo, los internos procederán a quitarse el uniforme y guardarlo en sus respectivos lockers en la sala de vestuario. El encargado de turno entregará los internos al funcionario de Gendarmería, quienes realizarán el procedimiento de traslado de regreso al módulo.

2.2.3.4.2. CENTRAL DE ALIMENTACIÓN PARA GENDARMERÍA DE CHILE

El establecimiento cuenta con una central de alimentación exclusiva para la preparación de los alimentos destinados a los funcionarios de Gendarmería de Chile, personal civil y a personal del Operador. Se encuentra ubicada dentro del área externa y considera un abastecimiento diario y continuo desde la Bodega Central.

La central de alimentación ha sido diseñada como una unidad de producción funcional y adaptada a las necesidades que plantea el trabajo en el contexto penitenciario.

A continuación se describirá la zonificación de la Central de Alimentación exterior:

a) Ingreso y almacenamiento de Mercaderías.

La central de alimentación cuenta con accesos específicos para el ingreso de mercadería y un área para el almacenamiento de las materias primas necesarias para la producción diaria.

b) Áreas de Producción.

Las áreas de producción fueron diseñadas de acuerdo a las exigencias del Reglamento Sanitario de los alimentos del SESMA y las recomendaciones de la operación, cumpliendo con principios básicos de producción unidireccional y separación de flujos limpio /sucio; frío /caliente con áreas separadas para las operaciones preliminares y definitivas, tanto para la cocina fría como cocina caliente.

c) Área de Despacho.

La central de alimentación cuenta con dos áreas específicas para la entrega del servicio, mediante la modalidad de autoservicio en los comedores del personal

y comedor atención a la mesa en el comedor para los oficiales y personal civil autorizado.

d) Áreas de Apoyo.

La central de alimentación cuenta además con áreas específicas para el lavado de utensilios propios de la producción, y en forma separada para el lavado de los materiales usados para el transporte y el servicio, como bandejas, carros y otros. Del mismo modo, se ha previsto un área específica para el acopio de desechos de la producción. El servicio de aseo retirará diariamente los contenedores al finalizar cada turno y luego son trasladado al depósito de basura central ubicado en el área externa.

2.2.3.4.3. ATENCIÓN LACTANTES

Este servicio de alimentación está dirigido a los menores y lactantes que se encuentran en el módulo de mujeres condenadas con hijos lactantes de los Establecimientos Penitenciarios de Rancagua y La Serena.

Este servicio de alimentación a lactantes se desarrollará de acuerdo a las especificaciones de la guía de funcionamiento para salas cunas y jardines infantiles de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, en los sucesivo JUNJI, estableciéndose una minuta diferenciada para Lactante Mayor y Lactante Menor. La estructura de la minuta considera desayuno, almuerzo, onces y cena.

La planificación será realizada cumpliendo los mismos procedimientos seguidos para la planificación general y sujeta a las mismas revisiones y aprobaciones. En anexo 2.2.D, se incluye estructura de las minutas y las tablas de aportes nutritivos, frecuencias y gramajes.

La producción será realizada en la central de alimentación para el personal, desde donde será trasladada en contenedores térmicos hasta la sala cuna. La entrega material del servicio de alimentación a los lactantes se realizará en su comedor con la participación activa de las madres, bajo la supervisión de la encargada de la sala cuna.

Se exceptúa de este procedimiento las fórmulas lácteas, las que serán preparadas por una manipuladora capacitada en las instalaciones del SEDILE ubicado en el módulo.

El servicio de cena, que corresponde durante las horas de encierro, será refrigerado hasta el momento de su distribución, previo a lo cual será recalentado en la sala cuna del módulo y entregado directamente a la madre en la celda para su consumo. Esta actividad podrá ser realizada por una interna entrenada para estos efectos. La materialización de este servicio se realizará bajo la responsabilidad y procedimientos complementarios descritos en el subprograma "Atención a lactantes hijos de internas".

2.2.3.4.4. ASPECTOS OPERACIONALES

a) Programación y Ejecución de la Producción

El proceso de programación de la producción se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del Maestro de Cocina. Esta programación será visada por el Jefe del Servicio de Alimentación la cual deberá cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

- Que corresponda a la minuta planificada.

- Que se utilicen las recetas contenidas en el Manual de Operaciones.
- Que la producción programada corresponda a los requerimientos diarios reales a objeto de evitar sobre producción y eventuales mermas.
- Que contemple las instrucciones a los manipuladores de los procedimientos a utilizar.

La programación de la producción será utilizada además, como una herramienta de gestión diaria de la operación por parte del Jefe del Servicio de Alimentación.

El Maestro de Cocina será el responsable de la ejecución diaria de la producción, cuidando de manera permanente que las recetas desarrolladas sean las contenidas en el Manual de Operaciones y que se apliquen correctamente las técnicas de cocina en cada una de las etapas del proceso, procurando lograr el mejor estándar culinario.

b) Número de Raciones Diarias

La Administración Penitenciaria hará entrega con 16 horas de anticipación al Gerente de Explotación y en su ausencia al Jefe del Servicio de Alimentación, de un parte que contendrá la información de las necesidades de raciones diarias requeridas para el día siguiente, tanto para internos como para los funcionarios de Gendarmería, y comunicará en forma regular cuando se produzca algún cambio en las cantidades requeridas, o movimiento de internos en los módulos.

Del mismo modo, la Administración Penitenciaria informará, de manera oportuna, las cantidades programadas de internos y de funcionarios de Gendarmería, que se ausentarán momentáneamente del Establecimiento Penal debido a trámites debidamente autorizados, para quienes el Operador debe considerar la reserva de raciones para el almuerzo.

El contenido mínimo de información que contendrá el mencionado parte diario será el siguiente:

- Número de internos por módulo y total general.
- Número de funcionarios de Gendarmería de Chile en turno de trabajo a la hora de cada servicio.
- Número de internos que saldrán del Establecimiento
- Número de gendarmes que saldrán del Establecimiento

Corresponde a Gendarmería de Chile la definición de los formularios a utilizar, pudiendo el Operador proponer el formato.

El Operador considerará colación de reemplazo para internos y hará la correspondiente reserva de raciones para los funcionarios de Gendarmería.

c) Aspectos de Seguridad durante la Producción

Tal como se ha mencionado, el Operador ha previsto la incorporación de internos como personal de manipulación en las distintas etapas del proceso del servicio de alimentación.

En estos procesos se utilizarán diversos utensilios y herramientas que pueden ser consideradas como armas dentro y fuera de las áreas de producción, por lo que su uso y control serán una materia de alta relevancia.

Según lo establece el punto 1.13.7.2.1.2 de las BALI, el trabajo en las áreas de producción se realizará “bajo vigilancia de personal de Gendarmería de Chile”, asegurando el orden y la disciplina.

En este aspecto, Gendarmería de Chile cumplirá el rol de control y apoyo al Operador, disponiendo de personal de vigilancia permanente, tal como se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Corresponderá al Operador instruir al personal de internos respecto del correcto uso de las herramientas y utensilios, desde una perspectiva de producción, servicio y prevención de accidentes, para lo cual el programa de prevención de riesgos contemplará los procedimientos correspondientes, especialmente el uso de cuchillos, todos los cuales serán conocidos y su aplicación supervisada por el Maestro de Cocina y la supervisión del Operador.

Por otra parte, el Operador dispondrá del procedimiento de control de estas herramientas, así como también del mueble donde se almacenarán, el que será diseñado de manera que facilite su control visual.

Corresponderá a funcionarios de Gendarmería de Chile ejercer el rol de vigilancia; en primer lugar respecto de la identificación y traslado de los internos que laborarán en la central de alimentación, desde los módulos a la central y de ésta a los módulos.

La supervisión por Gendarmería de Chile incluye velar la entrega y devolución de las herramientas y utensilios, que el Operador hará a su personal, vigilando que éstas se mantengan dentro de las áreas de producción.

El Operador será el responsable de supervisar que dichas herramientas permanezcan guardadas en los muebles correspondientes al finalizar la producción.

d) Manual de Operaciones

Todos los procedimientos anteriormente descritos del proceso de producción estarán contenidos en un Manual de Operaciones que será de uso del Jefe del Servicio de Alimentación y de su estructura de supervisión

Este Manual estará conformado por capítulos de programación, procedimientos técnicos e instrucciones de trabajo para los manipuladores y abordará los siguientes aspectos:

d.1. Programación:

- Plantilla mensual de programación de las minutas;
- Descripción y receta de las preparaciones;
- Detalle de los gramajes brutos a utilizar; y,
- Aporte nutritivo.

d.2. Procedimientos Técnicos:

- Limpieza y sanitización de frutas y verduras;
- Pelado y trozado de frutas y hortalizas;
- Blanqueado de hortalizas;
- Descongelación de carnes;
- Oxigenación de carnes al vacío;
- Tiempos de cocción de los diferentes productos;
- Mantención en caliente;
- Enfriamiento de productos;
- Mantención en refrigeración;
- Montaje y acondicionamiento;
- Transporte; y,
- Distribución del servicio.

d.3. Instrucciones de trabajo a los manipuladores:

- Descripción de funciones de los manipuladores;
- Normas de higiene personal, de manipulación de equipos y utensilios;
- Vocabulario técnico de uso común; y,
- Utensilios a utilizar, equipos y su funcionamiento.

Este Manual de Operaciones estará diseñado como una herramienta de capacitación e instrucción para el personal de manipuladores, cuyos cargos serán ocupados en número importante por internos, los que se seleccionarán de acuerdo a los procedimientos definidos por la Administración Penitenciaria y contemplados dentro de los programas de Reinserción Social en coordinación con la unidad de recursos humanos del operador.

Este Manual de Operaciones podrá ser modificado por el Operador, con el acuerdo de la Administración Penitenciaria o la Inspección Fiscal si procediere, con el objeto de hacerlo cada vez más operativo y adecuado a las características y funcionamiento del Establecimiento Penitenciario, mejorando la calidad del Servicio de Alimentación.

2.2.3.5. ASEO INSTALACIONES Y MATERIALES

Por la naturaleza y características del Servicio de Alimentación, el aseo diario y rutinario de las centrales de alimentación y las áreas de servicio destinadas al personal de Gendarmería, será realizado por personal propio de este servicio.

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá dentro de su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en las centrales de alimentación y sus áreas de servicio. Será responsabilidad del personal de alimentación depositarlos en los contenedores destinados para los residuos en las respectivas áreas de trabajo.

Los residuos generados en Central de Alimentación de los internos serán acumulados en contenedores en el área de acopio de la instalación.

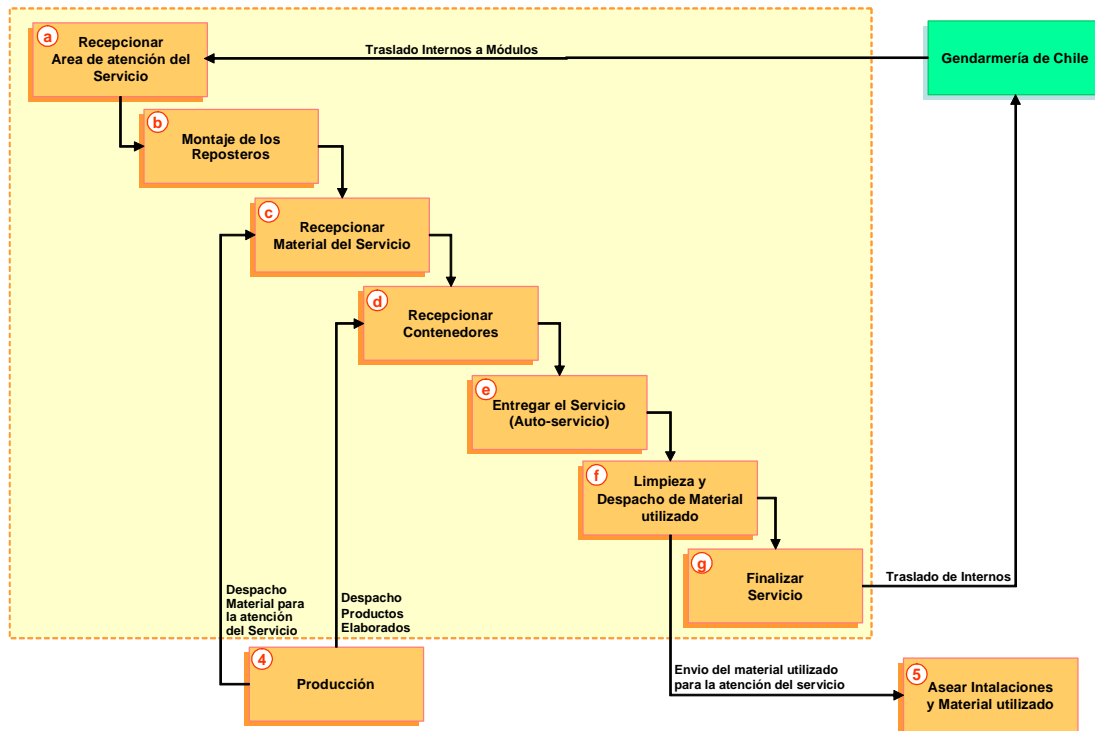
Los residuos serán compactados en el área de acopio de la zona interna, retirados diariamente, por personal autorizado y llevados a la zona de acopio de la zona externa.

Después de la compactación, se realizará tanto el lavado de los contenedores como el lavado de las áreas de acopio y depósitos centralizados de basuras se realizará utilizando detergentes sanitizantes y desodorizantes biodegradables.

2.2.3.6. ATENCIÓN DEL SERVICIO

El traslado de los alimentos desde la central de alimentación se efectuará en contenedores térmicos mediante un carro con acoplado conducido por personal de la Concesionaria a través de las vías de circulación exclusivas para internos y servicios los que serán descargados frente a los accesos de los módulos, Una vez descargados, estos serán transportados a los reposteros ubicados próximos a los accesos de los módulos mediante el uso de un carro porta-termos por el auxiliar de alimentación del módulo, bajo la vigilancia de un funcionario de Gendarmería. Se requerirá la autorización de la Sala de Control de Seguridad para abrir las puertas de los módulos durante esta operación.

6. Proceso de Atención del Servicio



El Operador ha previsto que de manera preferente los internos que serán contratados para prestar servicios en el módulo, sean del módulo al que atienden, facilitando de esta manera los traslados y una mayor disponibilidad para el cumplimiento de las actividades prevista, tales como:

- Recepción e ingreso al módulo del material para el servicio;
- Recepción e ingreso al módulo de los contenedores con las preparaciones ;
- Preparación y montaje del autoservicio;
- Atención del autoservicio;
- Aseo diario del área de atención; y,
- Preparación para despacho del material utilizado a la central de alimentación.

Se ha previsto que los auxiliares que prestan servicios de atención en los módulos, hagan uso del servicio de alimentación correspondiente a su turno, en el mismo repostero, para lo cual su porción será considerada en el despacho.

Paralelamente, el interno que atiende este servicio, realiza las actividades de aseo de las áreas comunes del módulo.

2.2.3.6.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA POBLACIÓN PENAL

La producción será realizada en la central de alimentación de internos y estará dirigida a atender las necesidades de alimentación de los módulos de reclusión de hombres y menores condenados o imputados de los distintos niveles de seguridad.

Una vez finalizada la etapa de producción, las raciones alimenticias serán acondicionadas y transportadas en contenedores térmicos hasta los reposteros de los diferentes módulos, desde donde se procederá a su distribución bajo la modalidad de autoservicio. Este servicio será ejecutado por un interno contratado por el Operador para estas funciones. Según lo establece el punto 1.13.7.2.1.4 de las BALI, este servicio se ejecutará “bajo vigilancia de personal de Gendarmería de Chile”, asegurando el orden y la disciplina y el cumplimiento de los horarios por parte de los internos.

La modalidad de autoservicio utilizada para la población penal es la siguiente: el interno que atiende el repostero sirve directamente a una bandeja. Luego esta bandeja es retirada por el usuario desde el mesón de autoservicio y devuelta en el mismo lugar una vez que haya terminado su consumo.

La bandeja incluirá el cubierto necesario para hacer uso del servicio de alimentación, el que deberá ser devuelto en conjunto con esta por el interno al finalizar el consumo. Esta acción será controlada por funcionarios de Gendarmería de Chile.

Al finalizar la devolución de las bandejas por parte de los internos, el auxiliar de servicio de la concesionaria procederá a su revisión y control del cubierto, debiendo informar de inmediato a personal de gendarme del comedor si detecta la falta de alguna pieza, en cuyo caso, el funcionario de Gendarmería procederá a aplicar el procedimiento de seguridad que corresponda.

a) Control de los Consumos Diarios

Para efectos de control de los servicios de alimentación entregados a los internos, se considerará válido como servicios efectivamente entregados los solicitados en el requerimiento diario de raciones que Gendarmería de Chile entregará al Operador, el que reflejará la totalidad de la población penal existente en el Establecimiento Penitenciario.

Gendarmería de Chile informará con 4 horas de anticipación a cada servicio todos los nuevos ingresos o egresos para ser considerados en la producción siguiente.

b) Horario de los Servicios

Dado que el servicio de alimentación a los internos se debe realizar en cada uno de los módulos, y con el consecuente cumplimiento de los horarios de atención, se considera un programa para su entrega a partir del momento en que finaliza la producción y donde se incluye el acondicionamiento de los contenedores y su posterior distribución a cada uno de los módulos de reclusión.

Este plan de tiempo estimado, será ajustado durante el período de marcha blanca, donde se realizarán las mediciones de tiempo real requerido para todos los desplazamientos necesarios y definir con ello un procedimiento definitivo, el que será acordado con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria a objeto de realizar las coordinaciones pertinentes, tanto en materia de

circulación del carro con los contenedores, como del desplazamiento de los internos involucrados en el servicio.

Cuadro de Horario para Internos en Régimen Normal

| Desayuno | Almuerzo | Cena | Colación de reemplazo |
|----------|----------|---------------|-----------------------|
| 8:30 | 12:30 | 17:30 – 18:30 | Al llegar |
| 9:30 | 13:30 | | llegar |

En acuerdo con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria, el programa de recorrido de los módulos será modificado en forma regular.

La colación de reemplazo del servicio de almuerzo de aquellos internos que se encuentren momentáneamente fuera del Establecimiento Penitenciario, debido a trámites autorizados por Gendarmería de Chile, podrá ser retirada después del procedimiento de identificación, desde el área de recepción de los internos, donde el Operador ha previsto la instalación del equipamiento necesario.

El Jefe del Servicio de Alimentación, deberá ser informado con 24 horas de anticipación por Gendarmería de Chile del número de internos que se encontrará fuera del Establecimiento Penitenciario, para quienes deberá prepararse colaciones de reemplazo.

c) Servicio a los Internos en Régimen Normal

Toda la alimentación será producida en la central de alimentación para internos, desde donde, después de finalizada la producción, se procederá a su disposición en contenedores térmicos, organizados por módulos para su traslado, y que contendrán en número de raciones requeridas por parte de la Administración Penitenciaria, incluyendo las respectivas dietas especiales, de acuerdo a prescripción médica escrita.

Los traslados de los contenedores con alimentos hacia en interior se realizarán con un equipo de tracción mecánica con rampa especialmente diseñada para este tipo de tareas. Su conducción estará bajo la responsabilidad de personal del Operador, con la ayuda de un interno quien desarrollará funciones de carga y descarga, según corresponda.

El recorrido se efectuará de acuerdo al procedimiento establecido en el presente Reglamento de Servicio de la Obra, utilizando las circulaciones de servicio, hasta el acceso de cada módulo, donde se procederá a la descarga de los contenedores correspondientes y entregados a los internos encargados de la atención del repostero.

El servicio será entregado bajo la modalidad de autoservicio en el repostero del módulo.

Cada una de estas actividades será realizada bajo vigilancia de funcionarios de Gendarmería de Chile.

d) Servicio a los Internos en Régimen Especial

La producción será realizada en la central de alimentación de internos, donde será acondicionada y transportada en contenedores térmicos hasta los lugares de hospitalización y/o aislamiento.

La entrega material de la alimentación a las personas aisladas por razones de salud, de seguridad, judiciales, disciplinarias u otras que determine la Administración Penitenciaria, se concretará según el punto 1.13.7.2.1.4 de las BALI *“por medio del personal de la vigilancia, quienes lo recibirán del personal del Operador desde el sector de distribución del respectivo módulo, mismo lugar al que será devuelta la vajilla utilizada una vez consumido el alimento, para ser retirada por personal del Operador”*.

d.1) Atención a personas hospitalizadas

La producción será realizada en la central de alimentación de internos, donde será acondicionada en bandejas y transportada en contenedores térmicos hasta los lugares de hospitalización en el área salud del Establecimiento Penitenciario.

La entrega material de la alimentación a las personas hospitalizadas, se concretará por medio del personal del Operador, quien una vez consumido el alimento, procederá a su retiro y traslado a la central de alimentación para realizar su lavado.

d.2) Atención a Módulos Especiales y de Aislamiento

La producción será realizada en la central de alimentación de internos, donde será acondicionada y transportada en contenedores térmicos hasta el módulo donde se encuentran las áreas especiales y de aislamiento.

La entrega material de la alimentación a las personas recluidas en la sección especial y de aislamiento se concretará por medio del personal de la vigilancia, quienes lo recibirán del personal del Operador desde el sector de distribución del respectivo módulo, mismo lugar al que será devuelta la vajilla utilizada una vez consumido el alimento, para ser retirada por personal del Operador.

d.3) Servicio a la Comunidad Terapéutica

La producción será realizada en la central de alimentación de internos, donde será acondicionada y transportada en contenedores térmicos hasta el módulo donde funcionará la comunidad terapéutica. En este lugar se procederá a su distribución bajo la modalidad de autoservicio. Este servicio será ejecutado por un interno de la propia comunidad, bajo la vigilancia de funcionarios de Gendarmería de Chile para garantizar el orden y la seguridad.

d.4) Servicio a Internos en tránsito fuera del Establecimiento

Para aquellos internos que se encuentren momentáneamente fuera del Establecimiento Penal debido a trámites previamente autorizados, se considera la denominada Colación de Reemplazo, la cual será entregada al momento del regreso a la unidad penal en dependencias de la Guardia Interna. El interno procederá a su consumo en las dependencias del módulo que corresponda.

d.5) Servicio a internos con jornada de trabajo

Los internos que prestan servicio en la central de alimentación harán uso del servicio que corresponda a su turno en el comedor existente en esta área de producción, en tanto que los internos del área laboral, o que prestan servicios al Operador en otras áreas, recibirán su alimentación en sus respectivos módulos de reclusión, bajo condiciones de régimen normal.

2.2.3.6.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE Y DEL PERSONAL CIVIL

La producción de los servicios de alimentación para oficiales, sub oficiales, personal de vigilancia, visitas autorizadas, y personal autorizado del Operador, será realizada en la central de alimentación del personal de Gendarmería.

Una vez finalizada la etapa de producción, las raciones alimenticias serán acondicionadas en los respectivos mesones de autoservicio, donde se procederá a prestar la atención bajo esta modalidad.

El personal de producción estará compuesto por funcionarios del Operador, pudiendo, previa autorización de la Administración Penitenciaria, utilizar internos para la atención y actividades de limpieza.

La entrega de material del servicio de alimentación se efectuará en los comedores existentes en las dependencias del mencionado casino, contemplándose la modalidad de autoservicio para el personal, y atención a la mesa para los oficiales y los profesionales y visitas que la Inspección Fiscal autorice.

a) Funcionarios habilitados en el sistema de control de consumos diarios

El control de los consumos diarios se realizará por medio de un sistema de control electrónico proporcionado por el Operador. Este estará compuesto por un lector magnético ubicado en el área de comedores y un set de tarjetas de identificación para los usuarios habilitados a hacer uso del servicio de alimentación.

La administración y control del sistema estará a cargo del Servicio de Alimentación y el procedimiento de habilitación de las tarjetas para cada establecimiento penitenciario será a solicitud de la Inspección Fiscal. La Administración Penitenciaria informará al Operador 10 días antes del inicio del funcionamiento piloto la base de datos de todo el personal destinado al Establecimiento Penitenciario respectivo y con posterioridad a esta fecha, la información será actualizada los 10 días anteriores al mes siguiente por medio de una notificación que haga referencia a los cambios producidos en la nómina. El Operador manejará esta información con carácter confidencial según lo establecen las BALI en el punto 1.13.4.5.

Por otra parte, en forma diaria y con a lo menos 16 horas de anticipación, la Administración Penitenciaria hará entrega al Operador de la Pauta Diaria de Servicio, la cual contendrá un listado de los funcionarios asignados para el período/día siguiente señalando el tipo de servicios a hacer uso por cada funcionario, sea desayuno, almuerzo o cena. Esta información deberá ser entregada vía correo electrónico y por cualquier otro medio que designe la Instancia Coordinadora del establecimiento. Con ésta información el Operador concederá el servicio diario a los funcionarios de cada turno.

a.1) Uso de la tarjeta sistema de control electrónico

El Operador proporcionará una tarjeta magnética, por una vez y sin cargo, a cada uno de los funcionarios de Gendarmería de Chile destinados al Establecimiento Penitenciario respectivo, cada jefatura hará entrega de este instrumento a sus subalternos.

Las tarjetas que presenten algún deterioro derivado del uso normal y que no permitan un servicio expedito, serán reemplazadas a cargo del Operador. El funcionario deberá acercarse a la administración del servicio para efectuar el cambio de esta tarjeta, luego el Operador informará tanto a la Administración Penitenciaria y la Inspección Fiscal del evento.

La reposición de tarjetas por extravío, daño o deterioro por mal uso, serán reemplazadas por el Operador previo pago de su valor por parte del funcionario portador, este deberá acercarse al administrador del servicio de alimentación para efectuar su reposición, este último procederá luego a notificar a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Fiscal la habilitación de estas. El valor de reposición será acordado con la Inspección Fiscal en función de su costo real más un recargo de administración que será previamente acordado con la Administración Penitenciaria

a.2) Sistema de control manual

Este sistema será utilizado en la eventualidad que el sistema de control previamente descrito presente fallas, o bien, si el Operador no cuenta con la información actualizada del personal de Gendarmería del Establecimiento Penitenciario respectivo.

Consistirá en la confección del listado, según información de la Pauta Diaria de Servicio, donde cada funcionario habilitado registrará con su firma el uso de su respectivo servicio autorizado.

b) Funcionarios no habilitados

El Operador para los funcionarios que no estén habilitados y que deseen hacer uso del servicio de alimentación, podrá acceder al servicio requerido previo pago del valor convenido, el que será fijado dentro de los precios del servicio de economato para los funcionarios de Gendarmería. Como se ha establecido, este pago será al contado.

c) Casos especiales

Para aquellos funcionarios de Gendarmería de Chile, que sean destinados a prestar servicios en forma transitoria en el Establecimiento Penitenciario, el Operador hará entrega al Alcaide, o a quien este designe, la cantidad de vales nominativos que se requieran, los que serán emitidos con 24 horas de anticipación, de acuerdo a las nóminas contenidas en las correspondientes resoluciones, o la documentación oficial previa validación por parte de la Inspección Fiscal.

d) Horario de los Servicios

Los funcionarios de Gendarmería de Chile en Régimen Normal accederá a los servicios de alimentación en los siguientes horarios:

| Servicio | Horario |
|-----------------|----------------|
| Desayuno | 07:30 a 08:30 |
| Almuerzo | 12:30 a 14:30 |
| Cena | 18:30 a 19:30 |

e) Servicios Adicionales

El servicio de alimentación contempla la entrega de 250 raciones adicionales anuales, a disposición de la Inspección Fiscal, las que serán entregadas a la sola solicitud escrita por parte del Inspector Fiscal al Jefe del Servicio de Alimentación.

El Operador llevará un registro de las raciones solicitadas durante el año calendario, contadas desde la fecha de la puesta en servicio de definitiva de las obras e informará oportunamente el uso de las raciones adicionales establecidas.

f) Personal de Gendarmería de Chile en Tránsito fuera del Establecimiento

Para aquellos funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentren momentáneamente fuera del Establecimiento Penitenciario debido a trámites previamente autorizados, se considera la reserva de raciones del día, la cual será entregada al momento del regreso al Establecimiento Penitenciario en las dependencias del comedor respectivo, lugar donde se procederá a su consumo.

Gendarmería de Chile comunicará al Jefe del Servicio de Alimentación el número de funcionarios que se encontraran fuera del Establecimiento Penitenciario al día siguiente, esta información deberá estar contenida en Pauta Diaria de Servicio y deberá entregarse con 16 horas de anticipación.

2.2.4. PLANES DE CONTINGENCIAS

2.2.4.1. MEDIDAS PARA SEGUIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Como se ha señalado en el presente reglamento, el servicio de alimentación contará con el respaldo y soporte de los servicios internos, especialmente de mantenimiento, aseo y control de plagas, lavandería, salud y reinserción social, que en su conjunto contribuirán a dar garantías sobre la continuidad del servicio.

Por otra parte, el servicio contará con las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Se contará a nivel central con sistema de información especializado para la planificación de minutas y el cálculo de necesidades y aporte nutritivo, la gestión de compra y abastecimiento, contabilidad, pago de remuneraciones y otros.

A nivel operacional, el Operador ha identificado dos situaciones generales que pueden afectar la continuidad del servicio de alimentación, y para lo cual se han generado los siguientes mecanismos de respaldo:

El Operador mantendrá en forma permanente, un mecanismo de respaldo en la bodega central, en particular un stock de materias primas alternativo para uso en situaciones de emergencia. Este mecanismo de respaldo y el procedimiento respectivo de aplicación será previamente aprobado por la Inspección Fiscal según se establece en el Contrato de Concesión

2.2.4.1.1. INTERFERENCIAS EN EL ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

La interferencia en el abastecimiento de materias primas puede producirse por algún evento que afecte el normal abastecimiento por parte de los proveedores.

Uno de estos eventos de común ocurrencia es el corte de caminos en períodos de inviernos, especialmente en zonas apartadas.

Frente a un imprevisto de esta naturaleza, el Operador ha considerado resguardar la continuidad del servicio, manteniendo un stock en la bodega central de establecimiento de productos de uso común para siete días de operación. Este stock será preferentemente de productos no perecibles y estará constituido por ingredientes que permitan entregar un servicio de alimentación de estructura normal.

El plan de contingencia previsto, establece la definición de una minuta de emergencia que será presentada a la administración penitenciaria para su aprobación y posterior realización.

2.2.4.1.2. INTERFERENCIAS EN EL ABASTECIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

Para hacer frente a las interferencias en los suministros (gas, agua, electricidad, etc.), el presente reglamento en su capítulo de mantenimiento establece los procedimientos que se emplearán para asegurar su continuidad o restitución.

2.2.4.1.3. AUSENCIA DE PERSONAL DEL OPERADOR O INTERNOS

Ante la ausencia masiva de personal, cualquiera sea su causa, el Operador pondrá en marcha el plan de contingencia previsto, que en lo central contempla contar con cuadrillas de reemplazo previamente identificadas, cuyo listado será entregado a la Administración Penitenciaria antes de la Puesta en Servicio Definitiva y se mantendrá actualizado.

Estas cuadrillas estarán compuestas principalmente por trabajadores de las operaciones que Sodexo tiene en la región y postulantes precalificados en procesos de reclutamiento y selección que se mantendrán en la base de datos del área de Recursos Humanos del Operador.

2.2.5. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Alimentación contará con el apoyo especializado, según corresponda, de los diferentes servicios básicos y penitenciarios que hacen parte del Contrato de Concesión, los que están incluidos dentro de su responsabilidad y programas de trabajo habituales.

2.2.5.1 ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

a) Aspectos Generales

Por la naturaleza y características del servicio de alimentación, el aseo diario y rutinario de las centrales de alimentación y las áreas de servicio destinadas al personal de Gendarmería, será realizado por personal propio de este servicio.

b) Servicio de Aseo Profundo

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

c) Servicio de Control de Plagas

El Contrato de prestación de servicio de control de plagas que se suscribirá para el Establecimiento Penitenciario, incluirá dentro de su alcance la cobertura de todas las áreas relacionadas al servicio de alimentación en una frecuencia trimestral o menor según las necesidades. La aplicación de estos procedimientos, el programa establecido así como los tratamientos recomendados, estarán bajo la responsabilidad del servicio de aseo y control de plagas. Las actividades que corresponda serán coordinadas por el Jefe de Servicios Generales.

d) Servicio de Retiro de Desechos

El servicio de recolección de basura, dependiente del área de aseo y control de plagas, incluirá dentro de su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en las centrales de alimentación y sus áreas de servicio. Será responsabilidad del personal de alimentación depositarlos en los contenedores destinados para los residuos en la respectiva área de trabajo.

2.2.5.2 SERVICIO DE LAVANDERÍA

Los uniformes del personal de alimentación serán lavados en la lavandería del Establecimiento Penitenciario con una frecuencia de tres días; para ello el servicio de lavandería ha incluido esta responsabilidad dentro de su programación y el detalle de los procedimientos a utilizar.

2.2.5.3. SERVICIO DE SALUD

2.2.5.3.1. Control Sanitario

Corresponderá al Servicio de Salud efectuar el control sanitario de las instalaciones y del personal del servicio de alimentación, para ello ha definido los procedimientos correspondientes y ha incorporado esta responsabilidad dentro de sus actividades rutinarias.

2.2.5.3.2. Solicitud y Control de Dietas

a) Población de Internos

Corresponderá al Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario la autorización de regímenes especiales de alimentación por razones de salud de los internos, para ello, el médico tratante emitirá una solicitud escrita al servicio de alimentación, identificando al paciente, el régimen indicado, y el lugar de la prestación. El Servicio de Alimentación considerará esta indicación en la producción diaria y en el despacho correspondiente. La entrega del servicio estará acorde a los procedimientos que la Administración Penitenciaria señale para cada caso, en coordinación con el Servicio de Alimentación.

b) Funcionarios de Gendarmería

Los funcionarios que por razones de salud deban solicitar la atención de un régimen especial de alimentación, deberán acercarse al jefe de turno del servicio, o quien esté como responsable, con su respectivo certificado médico en donde se indique al paciente, duración y el tipo de régimen prescrito. Esta solicitud debe ser realizada con una anticipación mínima de tres horas al Servicio de Alimentación, para que ésta sea considerada en la producción diaria y en la atención correspondiente.

2.2.5.3.3. Test Nutricional

El Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario, bajo la responsabilidad del médico jefe, realizará en forma semestral el test que evaluará el estado nutricional de los internos, según lo contemplado en el Contrato de Concesión. El procedimiento para su aplicación ha sido definido por el servicio de salud.

2.2.5.4 REINSERCIÓN SOCIAL

Bajo la responsabilidad del área de Reinserción Social, se ha definido como parte de las actividades para alcanzar los indicadores de gestión del Contrato de Concesión, dar los apoyos específicos al servicio de alimentación en las áreas de selección del personal, capacitación laboral y apoyo social, entre otros, para lo cual cada uno de los subprogramas ha considerado las actividades, planes y programas necesarios, así como los procedimientos que se aplicarán para cumplir con estos objetivos.

2.2.5.5 MANTENIMIENTO

Las áreas de Mantenimiento de la Infraestructura y Equipamiento Estándar y de Seguridad, han contemplado dentro de sus respectivos programas, la atención de las necesidades específicas del servicio de alimentación, así como los procedimientos y la coordinación necesaria, que aseguren un normal funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

2.2.6. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.2.6.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

El Plan de Aseguramiento de Calidad definido para el servicio de alimentación, contempla el cumplimiento de normas, estándares y procedimientos contenidos en el reglamento sanitario de los alimentos y del manual de aseguramiento de calidad, el que estará basado en el sistema de control y puntos críticos del proceso, conocido como HACCP. El objetivo es asegurar que el producto final cumpla con los requerimientos propios del servicio, evitar no conformidades, y definir las acciones correctivas cuando estas se produzcan, así como llevar los controles y registros necesarios de las distintas etapas del proceso productivo que permitan su trazabilidad.

En base a los aspectos del Plan de Aseguramiento de Calidad indicados anteriormente, se desarrollarán los procedimientos que serán aplicables al proceso, desde el transporte de las materias primas, la recepción de ellas, hasta obtener el producto terminado relacionando cada paso operacional con los puntos críticos definidos para el proceso.

La estructura de procedimientos de aseguramiento de calidad y los puntos de control críticos en el proceso se encuentra incorporada en el Manual de Operaciones.

2.2.6.1.1. SISTEMA DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD

El sistema de aseguramiento de la calidad del Operador, contempla la verificación periódica del mismo, para comprobar su correcto funcionamiento y garantizar la prevención de las causas que produzcan disconformidad mediante acciones correctivas oportunas.

El sistema de verificación contempla acciones internas y externas:

a) Acciones Internas

a.1) Auditoria Interna

Esta auditoria obedecerá al estándar de auditoria interna establecido por el Operador con la aprobación de Gendarmería de Chile, el que será modificado para asegurar la calidad del proceso con relación a la criticidad de éste a través de la identificación de "Puntos Críticos del Proceso".

La frecuencia de la auditoria interna será bimensual y sus resultados serán incorporados como anexo a los documentos de la información contractual exigida.

a.2) Plan de Acciones Correctivas

En el marco del mejoramiento continuo, luego que se efectúe la auditoria se realizará un análisis de las no conformidades, estableciéndose las acciones correctivas a implementar, de acuerdo a planilla adjunta.

Cada acción correctiva deberá incluirse en un Plan de Mejoramiento, el cual se extenderá por escrito, y se determinará a las personas responsables de su cumplimiento.

En la auditoria siguiente, se evaluará nuevamente la efectividad del plan de acciones correctivas implementado y conforme a él se mantendrán abiertas o se cerrarán las no conformidades cursadas.

b) Acciones Externas

Análisis Microbiológico de las preparaciones: De acuerdo a la frecuencia establecida, se tomarán muestras de alimentos preparados conforme a lo

establecido, por el Reglamento Sanitario de los Alimentos, el que incluye entre otros:

- Alimentos.
- Recuento de Aerobios Mesófilos.
- Recuento de Entero bacterias.
- Staphylococcus aureus.
- Salmonella sp.
- Clostridium perfringens (carnes).
- Bacillus cereus (arroz).

Frecuencia: Análisis cada cuatro meses con toma de muestras de cinco preparaciones al azar.

Los análisis que se realizarán estarán de acuerdo al tipo de alimento, según lo establece el actual Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Conforme al comportamiento de estos resultados, en cada oportunidad se realizará un Plan de Mejoramiento por escrito y los responsables de su ejecución.

Programa de Control Sanitario del Personal Manipulador de Alimentos: El personal cumplirá con todas las normas de higiene que se establecen en el Manual de Calidad y conforme a lo exigido por el Reglamento Sanitario de los Alimentos. Los objetivos de este programa de control serán:

- Efectuar prevención frente a potenciales fuentes de contaminación de alimentos donde el reservorio principal sea el hombre;
- Evaluar estado de salud del personal en forma sistemática, para evitar la contaminación a través de la manipulación de los alimentos;
- Buscar causas de contagio y sus correcciones, fundamentalmente en las conductas del personal; y,
- Plantear en base al diagnóstico clínico el seguimiento y las estrategias a seguir frente a un problema de esta índole.

Conforme lo establecen los procedimientos del Operador, se realizarán los siguientes exámenes y frecuencia para el personal manipulador.

| Examen | Frecuencia |
|------------------------|-------------------------------|
| Examen físico general | Al ingreso |
| Vacuna Antitífica | Anual para menores de 30 años |
| Coprocultivo | Al ingreso |
| Secreción nasofaríngea | Semestral |
| Parasitológico Seriado | Semestral |

Los controles y exámenes médicos de cada manipulador se llevarán en una ficha elaborada para estos fines.

2.2.6.1.2. ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD

El sistema de calidad estará a cargo del Jefe de Servicio de Alimentación, quien será responsable de planificar y controlar el sistema y, de ejecutar las actividades del Plan de Calidad.

2.2.6.1.3. SISTEMA DE CONTROL COMPLEMENTARIO

Complementariamente al sistema de calidad a implementar para el cumplimiento de los estándares del servicio de alimentación, el Operador aplicará controles en forma específica en los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento de los Horarios

Para el cumplimiento en los horarios del servicio de alimentación a los internos, el Operador ha previsto y descrito la organización de distribución que adoptará, la cual se ajustará definitivamente durante el período de marcha blanca.

El objetivo es cumplir con la entrega oportuna de los servicios de alimentación en todos los lugares de atención, sin registrar atrasos superiores a 10 minutos, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.

El servicio de alimentación generará una planilla de registro de horarios de despacho desde la central de alimentación, que será visada por el gendarme de guardia y por el gendarme del respectivo módulo para control del horario de recepción. Un informe del cumplimiento será emitido mensualmente a Gendarmería de Chile.

b) Estado Nutricional de los Internos (Test Nutricional)

De manera semestral y bajo la responsabilidad del Médico Jefe del Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario, se realizará una medición del estado nutricional de acuerdo a las normas FAO y OMS, a una muestra del 10% de los internos sanos, sin ningún tipo de patologías. El objetivo de esta medición será lograr que un 80% de ellos se encuentre en un estado nutricional normal.

La muestra será seleccionada de acuerdo a los criterios descritos, utilizando la ficha de control médico de los internos.

Una vez seleccionada la muestra, se procederá a realizar la evaluación preliminar de cada uno de ellos, registrando los datos requeridos en su ficha individual de salud.

El resultado será informado semestralmente a la administración penitenciaria y al Inspector Fiscal, con las observaciones del servicio de salud y una propuesta de plan de acción si correspondiera.

c) Evaluación Sensorial de las Preparaciones

La organización del servicio de alimentación está diseñada de manera de asegurar un estándar de calidad de las preparaciones acorde con las expectativas expresadas en las bases de licitación. Para ello será función permanente del maestro de cocina y de la supervisión realizar controles de calidad al producto final, donde una de las mediciones será la evaluación sensorial.

Esta se realizará diariamente y será requisito indispensable para dar visto bueno a la producción y destinarla al consumo.

Esta medición será registrada en la planilla de despacho a los módulos donde el Gendarme encargado de la vigilancia de los internos podrá también diariamente ser considerado como evaluador dejando registro de ello.

Conjuntamente con el informe mensual de cumplimiento de horarios, el Jefe del Servicio de Alimentación emitirá un informe de conformidad del producto final, dejando registro de las observaciones y las medidas adoptadas.

d) Control de intoxicaciones y toxi infecciones

El servicio de salud bajo la responsabilidad del médico jefe, a través del paramédico de turno correspondiente, llevará un registro de la totalidad de los eventos de intoxicación y toxi infecciones que se detecten por este servicio en el Establecimiento Penitenciario, los que serán informados mensualmente con comentarios y recomendaciones de acciones correctivas si correspondiera.

Bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación, se realizará una investigación específica de aquellos incidentes de carácter masivo que se pudieran presentar de acuerdo al procedimiento descrito en el sistema de aseguramiento de calidad básica que se aplicará.

Toda investigación realizada será registrada en un informe que será presentado y explicado al Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile, el que contendrá conclusiones y definición del plan de acción a seguir.

e) Toma de Muestras para análisis proximal, microbiológicos y de gramaje

En el plan de aseguramiento de la calidad, se establecen las frecuencias de toma de muestra para la realización de estos análisis.

f) Permisos con Autoridades Competentes y la Comunidad

El Operador es responsable de la obtención de los permisos sanitarios necesarios para la operación regular del servicio de alimentación, trámite que se realizará dentro de los plazos que establece la autoridad competente y las correspondientes acreditaciones se encontrarán a disposición de la administración penitenciaria y del ente fiscalizador que corresponda.

2.2.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la calidad de la gestión de este servicio, serán los siguientes:

2.2.7.1. CUMPLIMIENTO OPORTUNO Y PUNTUAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

Tanto a internos como a funcionarios de Gendarmería de Chile. Para estos efectos, se considerará entrega oportuna, si todos los servicios de alimentación del día, en todos los sectores del Establecimiento, son servidos en los horarios establecidos en el presente Reglamento de Servicio de la Obra, con un margen de variación máximo de 10 minutos. Se exigirá un 95% de días con entrega oportuna en el trimestre.

2.2.7.2. TEST NUTRICIONAL POSITIVO

Un Test Nutricional semestral a una muestra del 10 % de los internos sanos, sin ningún tipo de patología, deberá presentar para un 80 % de ellos, un estado nutricional normal de acuerdo a las normas FAO OMS y a las presentadas en las Bases de Licitación.

2.2.7.3 TEST SENSORIAL

Gendarmería de Chile podrá efectuar un Test Sensorial semestral a una muestra de 10 personas, funcionarios de Gendarmería de Chile, de las cuales 8 de ellas deberán evaluar como aceptables las características organolépticas de las preparaciones.

2.2.7.4 ANÁLISIS PROXIMAL, MICROBIOLÓGICO Y DE GRAMAJE

Gendarmería de Chile podrá solicitar al Operador efectuar un máximo de tres veces al año, un análisis proximal, microbiológico y de gramaje de una o varias muestras (con un máximo de 5) de las raciones entregadas, en cualquier momento y lugar de los Establecimientos Penitenciarios de la presente concesión, antes de ser efectivamente entregadas a los internos, para lo cual se le solicitará al Operador que el análisis de la o las muestras se realice en un organismo certificado competente en la materia, sin perjuicio que el Inspector Fiscal lo realice por su cuenta. Todos los análisis deberán cumplir con las normas legales y el Contrato de Concesión.

2.2.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.2.8.1. ASPECTOS GENERALES

El Operador es el responsable de la ejecución del Servicio de Alimentación en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de alimentación, la provisión de los insumos necesarios, la preparación, la distribución hasta los distintos puntos de atención y en la entrega del material del servicio, a la totalidad de los internos recluidos y al 100% de los funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentren cumpliendo su jornada laboral en los horarios de comida del Establecimiento Penitenciario.

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador de la entrega correcta y oportuna del servicio de alimentación comprometido en el Contrato de Concesión. Ello implica entre otros, la revisión de las minutas, la validación de los informes relacionados con el servicio.

Gendarmería de Chile⁹ será responsable de controlar la calidad de la prestación del servicio que debe suministrar el Operador en los aspectos y formas definidas en el punto 2.8.2.4.1 letra b de las Bases de Licitación. Por otro lado, corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución.

2.2.8.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE GENDARMERÍA DE CHILE

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el trabajo en el servicio de alimentación.
- Revisión y observación de las minutas.
- Entrega de un parte diario de raciones para internos y personal de gendarmería.
- Información diaria y oportuna del número de internos y personal de Gendarmería de Chile que se ausentará del Establecimiento Penitenciario en el horario regular de los servicios.
- Información diaria y oportuna de los ingresos y egresos de internos del Establecimiento Penitenciario.
- Empadronamiento y autorización de ingreso de proveedores.

2.2.8.3. ASPECTOS OPERATIVOS DE GENDARMERÍA DE CHILE

a) Ingreso de Materias Primas

- Control e ingreso expedito de proveedores y abastecimiento.
- Control de ingreso expedito de vehículos del Operador.
- Control de ingreso expedito del personal del Operador y sus contratistas.
- Control e ingreso expedito de combustibles.

b) Traslado oportuno de internos que trabajan y cumplen horarios en el Servicio de Alimentación

- Desde y hacia su módulo de reclusión y la central de alimentación.
- Desde y hacia su módulo de reclusión y los reposteros donde cumple horario y prestan servicio.

c) Circulaciones interiores

- Control expedito para circulación de vehículos y personal que presta el servicio en las áreas de reclusión.
- Control expedito para la circulación de los vehículos que transportan las preparaciones.

d) Presencia para garantizar el Orden y Seguridad en las actividades del Servicio de Alimentación de acuerdo a lo establecido en las BALI y los procedimientos definidos por la Administración Penitenciaria. A modo de ejemplo se señala:

- Proceso de carga y descarga de materiales e insumos en la bodega central.
- Proceso de descarga de insumos en bodegas de la central de alimentación de internos.
- Proceso de carga y descarga de contenedores con preparaciones al ingreso y salida del módulo.
- Proceso de carga y descarga de materiales del servicio de alimentación al ingreso y salida del módulo.
- Proceso de traslado y almacenamiento de desechos a la zona de acopio correspondiente.
- Proceso de atención y porcionamiento del servicio.

ANEXOS

- 2.2.A DEFINICIONES DE CARGO 262
 - Jefe de Servicios y Generales 262**
 - Jefe del Servicio de Alimentación y Economato 263**
 - Jefe Área de Servicio de alimentación a Gendarmería / 263**
 - Jefe Área de Servicio de alimentación a Internos 263**
 - Servicio de alimentación a Gendarmería 263**
 - Maestro de Cocina 265**
 - Manipuladora 266**
 - Ayudante de Cocina 267**
 - Ayudante de Cocina (Interno) 268**
 - Ayudante Cocina / Garzón 269**
 - Ayudante Cocina / Garzón (Interno) 270**
 - Auxiliar (Cocina, aseo, autoservicio) 271**
 - Auxiliar (Cocina, aseo, autoservicio) (Interno) 272**
 - Chofer de Distribución de Alimentación 273**
 - Chofer de Distribución de Alimentación (Internos) 274**
 - Auxiliar de Distribución de Alimentación 275**
 - Auxiliar de Distribución de Alimentación (Interno) 276**
 - Jefe de Adquisiciones de Insumos 277**
 - Encargado de Bodegas (cárneos, lácteos, verduras y almacén) 278**
 - Ayudante de Bodegas 279**
 - Ayudante de Bodegas (Interno) 280**
 - Encargado de Economato 281**
 - Auxiliar de Venta Móvil en Módulos 282**
 - Auxiliar de Venta Móvil en Salas de Visitas 282**
 - Auxiliar de Venta Móvil en Módulos) 282**
 - Auxiliar de Venta Móvil en Salas de Visitas (Internos) 282**
- 2.2.B VESTIMENTA DEL SERVICIO 283
 - Jefes de Servicio 283**
 - Maestro De Cocina 284**
 - Ayudantes y Auxiliares de Alimentos 285**
 - Encargado de Bodega 286**
- 2.2.C PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 287

D.1) Plantilla Planificación Referencia de Minuta Personal Gendarmería y Personal Civil 289

D.2) Plantilla Referencia Planificación de Minuta Población Penal 290

D.3) Tabla de Frecuencias y Gramajes mínimos de Consumo 291

- Servicio: Desayuno Internos - Personal 291
- Servicio: Almuerzo - Cena Internos 292
- Servicio: Almuerzo - Cena Personal 293

D.4) Preparaciones 294

- Sándwich 294
- Ensaladas 295
- Platos de Fondo 296
- Postre 297

D.5) Instrucciones De Trabajo 298

- 1. Higiene Personal 298
- 2. Prácticas Sanitarias 299
- 3. Limpieza e Higiene de las Instalaciones 300
- 4. Limpieza e Higiene de equipos y utensilios 302
- 5. Recepción de Materias Primas 303
- 6. Almacenamiento de Alimentos Perecibles 306
- 7. Almacenamiento de Alimentos No Perecibles 308
- 8. Preelaboración 309
- 9. Elaboración 310
- 10. Distribución 311
- 11. Transporte de platos preparados 312
- 12. Análisis de Muestras y Acciones Correctivas 313

D.6) Calidad Percibida 314

D.7) Procedimientos Técnicos 315

- Procedimiento de Lavado de Manos 315
- Limpieza y Sanitización de Mesones Durante el Proceso 316
- Limpieza y Sanitización de Utensilios y Herramientas de Cocina 317
- Recepción de Materias Primas 318
- Almacenamiento de Alimentos Perecibles 319
- Almacenamiento de Alimentos No Perecibles 320
- Preelaboración de Productos 321
- Descongelación de Cárnicos 323
- Control de Temperatura de Coccción 324
- Blanqueado de Verduras 325
- Recalentamiento de Preparaciones Calientes 326
- Temperatura de Distribución de Platos Preparados 327
- Temperatura de Transporte de Platos Preparados 328
- Recolección de Muestras de Referencia 329

2.2.A DEFINICIONES DE CARGO

| | | |
|-------------------------------|---|--------------------------------|
| Cargo | Jefe de Servicios y Generales | |
| Área | Servicios Generales | |
| Dependencia Jerárquica | Administrativa | Gerente de Explotación del EP |
| | Funcional | Gerente de Servicios Generales |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la Planificación, Organización y Entrega del Servicio de Alimentación y Economato y Aseo y Control de Plagas. • Supervisa y dirige la gestión de las jefaturas de los servicios a su cargo. • Responsable de la interlocución con el Inspector Fiscal y Genchi conjunto con el Gerente de la Explotación, para los servicios bajo responsabilidad. • Responsable de generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para el análisis de su propia gestión y para información a Inspección Fiscal y GENCHI. | |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación Superior Universitaria o Técnico Profesional. • Capacitación en Administración y Operación de Servicios Generales. • Capacitación en Prevención de Riesgos. • Capacitación en Técnicas de Supervisión. | |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Cinco años en cargos similares. • Experiencia en Dirección de Equipos. • Experiencia en Administración y Gestión Operativa de Servicios Generales. | |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Planificación y Organización del trabajo. • Capacidad para dirigir y supervisar. • Capacidad de reacción e iniciativa, autónomo. • Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario. | |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del EP • Jefe Servicio Alimentación • Jefe de Adquisiciones de Insumos y Economato • Jefe del Servicio de Lavandería • Supervisor Aseo / Control de Plagas / Recolección de Basura | |

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Jefe del Servicio de Alimentación y Economato |
| Área | Administración General del Servicio de Alimentación y Economato |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Servicios y Generales |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la Administración general de la gestión global del Servicio de Alimentación y Economato, supervisando todas las etapas de Planificación, Compras, Producción y Servicio para el Personal de GENCHI, el E.P. e Internos, con el objetivo de entregar en forma eficaz los servicios a su cargo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Nutricionista especializada en Centrales de Alimentación. • Conocimientos de Higiene y Prácticas Sanitarias. • Conocimientos de Administración de Bodegas. • Conocimiento en Prevención de Riesgos. • Conocimiento en Gestión Operacional y de Servicio. • Conocimiento en Productividad. |
| Experiencia | <p>Dos años como Administrador de una Central de Alimentación, con experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Producción. • Gestión Operativa. • Venta Retail. • Gestión de Recursos Humanos. • Planificación de Minutas con manejo de Costos y Aportes Nutricionales. |
| Habilidad | <p>El cargo requiere las siguientes habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Adaptación a diferentes tipos de comensales. • Adaptación a diferentes demandas. • Organización / Planificación. • Capacidad de Reacción. • Liderar y guiar equipos de trabajo. • Proactividad. • Autonomía, disciplina, discreción y reserva. • Razonamiento matemático. • Iniciativa, motivación por el logro. • Orden, orientación a la calidad del servicio. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia, responsabilidad, rigurosidad y metodicidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Servicio • Maestros de Cocina • Equipo de Producción y Servicios |

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Jefe Área de Servicio de alimentación a Gendarmería / Jefe Área de Servicio de alimentación a Internos |
| Área | Servicio de alimentación a Gendarmería Servicio de alimentación a Internos |
| Dependencia Jerárquica | Jefe del Servicio de Alimentación y Economato |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y supervisar el proceso productivo y del servicio implementando constantemente mejoras en los diferentes procesos de gestión. |

| | |
|--------------------|---|
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios técnicos de nivel superior en el área de alimentación producción gastronómica o similares. • Técnica culinaria y gastronómica. • Higiene y prácticas sanitarias. • Vocabulario técnico de Cocina. • Prevención de Riesgos. • Técnica de Servicio a Comedores. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Dos años como Maestro Chef o Jefe de Turno en Centrales Alimentación. • Procesos de producción. • Gestión operativa. • Planificación de Minutas. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Autonomía, proactividad, disciplina, iniciativa. • Adaptación a diferentes tipos de usuarios. • Organización / Planificación. • Capacidad de reacción. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Servicios y Generales • Maestro de Cocina • Ayudantes - Auxiliares • Chofer de Distribución • Ayudante de Distribución |

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Maestro de Cocina |
| Área | Producción del Servicio de Alimentación para Internos Producción del Servicio de Alimentación para GENCHI |
| Dependencia Jerárquica | Jefe del Servicio de Alimentación y Economato |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Realizar, organizar y dirigir al equipo de producción en la elaboración de las preparaciones culinarias diarias para los Internos y el personal de GENCHI, de acuerdo a la minuta, y el Manual de Operaciones velando por el cumplimiento de las políticas de higiene y aseguramiento de la calidad básica establecidas por la Concesionaria y por la correcta utilización del equipamiento y tecnología disponible |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media completa. Higiene y Manipulación de Alimentos. Prevención de Riesgos. Técnica Culinaria. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Un año en casinos de alto volumen de producción. Dos años en cargos similares. Especialización en una o varias áreas de producción culinaria. Funcionamiento de bodegas. Manejo de grupos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. Organización y Planificación. Capacidad de reacción. Proactividad, dinamismo. Habilidades comunicacionales. Habilidades de supervisión. Iniciativa, responsabilidad. Motivación por el logro. Orientación al servicio. Orientación al trabajo en equipo. Perseverancia. Resistencia al esfuerzo físico. |
| Da soporte directa: | <ul style="list-style-type: none"> Jefe del Servicio de Alimentación y Economato Ayudante de Cocina / Garzones (internos) Auxiliares de Cocina (internos) Auxiliares de Autoservicio (internos) Auxiliares de Aseo (internos) Choferes Ayudantes de Distribución (Internos) Auxiliares de Servicio (Internos) |

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Manipuladora |
| Área | Servicio de Alimentación a Lactantes |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de realizar las preparaciones (Mamaderas en SEDILES y la Comida), para la alimentación de los lactantes, acuerdo a las minutas definidas para éstos y bajo la supervisión directa del Jefe del Servicio de Alimentación y Economato. • Realiza también la entrega de la alimentación en la Sala Cuna, coordinación con la Parvularía. • Es responsable del aseo e higiene del SEDILES y Sala Cuna (Momento de la Alimentación). |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Básica. • Conocimiento básico en preparaciones y conceptos de Alimentación y Nutrición. • Conocimiento de equipamiento, herramientas e insumos de su área. • Limpieza y Sanitización. • Higiene y Manipulación de alimentos. • Prevención de Riesgos. • Atención a Menores. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en cargos similares, idealmente en comedores de JUNAEB. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Disciplina. • Dinamismo. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Orientación al servicio. • Perseverancia. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área de Servicio de Alimentación a Gendarmería • Maestro de Cocina • Educadora de Párvulo • Asistente de Párvulo |

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Ayudante de Cocina |
| Área | Producción Servicio de Alimentación GENCHI e Internos |
| Dependencia Jerárquica | Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Realizar el trabajo de pre-elaboración y colaborar con la elaboración insumos, siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual Producción y las entregadas por el Maestro de Cocina, montaje decoración de los productos culinarios. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media completa. Conocimiento de equipamiento, herramientas e insumos de su área. Limpieza y Sanitización. Higiene y Manipulación de alimentos. Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Un año en cargos similares, Restaurantes o Casinos. Conocimiento de Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para trabajar en contexto penitenciario. Disciplina. Dinamismo. Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. Habilidad para comprender y seguir instrucciones. Motivación por el logro. Orientación al servicio. Perseverancia. Resistencia al esfuerzo físico. Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos Maestro de Cocina |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Cargo | Ayudante de Cocina (Interno) |
| Área | Producción Servicio de Alimentación Internos |
| Dependencia Jerárquica | Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Realizar el trabajo de pre-elaboración y colaborar con la elaboración insumos, siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual Producción y las entregadas por el Maestro de Cocina, montaje decoración de los productos culinarios. |
| Formación Deseable ¹⁰ | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media Conocimiento de equipamiento, herramientas e insumos de su área. Limpieza y Sanitización. Higiene y Manipulación de alimentos. Prevención de Riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> Un año en cargos similares, Restaurantes o Casinos. Conocimiento de Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para trabajar en contexto penitenciario. Disciplina. Dinamismo. Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. Habilidad para comprender y seguir instrucciones. Motivación por el logro. Orientación al servicio. Perseverancia. Resistencia al esfuerzo físico. Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos Maestro de Cocina |

¹⁰ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos. El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Ayudante Cocina / Garzón |
| Área | Producción y atención al Personal de GENCHI |
| Dependencia Jerárquica | Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Realizar el trabajo de pre-elaboración y colaborando en la elaboración insumos, siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual Producción y las entregadas por el Maestro de Cocina, Montaje y decoración de los productos culinarios y entrega del servicio. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media completa. Conocimiento del Equipamiento, Herramientas e Insumos de su área. Limpieza y Sanitización. Higiene y Manipulación de alimentos. Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Un año en cargos similares en Restaurantes o Casinos. Conocimiento en Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. Dinamismo. Disciplina. Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. Habilidad para comprender y seguir instrucciones. Motivación por el logro. Orientación al servicio. Perseverancia. Resistencia al esfuerzo físico. Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> Jefe Área de Servicio de Alimentación a GENCHI Maestro de Cocina |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Cargo | Ayudante Cocina / Garzón (Interno) |
| Área | Producción y atención al Personal de GENCHI |
| Dependencia Jerárquica | Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Realizar el trabajo de pre-elaboración y colaborando en la elaboración insumos, siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual Producción y las entregadas por el Maestro de Cocina, Montaje y decoración de los productos culinarios y entrega del servicio. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media. Conocimiento del Equipamiento, Herramientas e Insumos de su área. Limpieza y Sanitización. Higiene y Manipulación de alimentos. Prevención de Riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> Un año en cargos similares en Restaurantes o Casinos. Conocimiento en Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. Dinamismo. Disciplina. Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. Habilidad para comprender y seguir instrucciones. Motivación por el logro. Orientación al servicio. Perseverancia. Resistencia al esfuerzo físico. Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> Jefe Área de Servicio de Alimentación a GENCHI Maestro de Cocina |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos. El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Auxiliar (Cocina, aseo, autoservicio) |
| Área | Producción del Servicio de Alimentación a Personal de GENCHI Internos. |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de efectuar procedimientos asociados al aseo, limpieza y desinfección de insumos, materiales, equipos e instalaciones implicados en el proceso productivo, así como el montaje de las líneas de autoservicios. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza media completa. • Capacitación en prevención de riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en actividades similares en empresas del rubro. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Disciplina. • Flexibilidad para adaptarse en distintas funciones. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orientación al servicio. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área de Servicio de Alimentación a GENCHI • Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos • Maestro de Cocina |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Cargo | Auxiliar (Cocina, aseo, autoservicio) (Interno) |
| Área | Producción del Servicio de Alimentación a Personal de GENCHI Internos. |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Maestro de Cocina |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de efectuar procedimientos asociados al aseo, limpieza y desinfección de insumos, materiales, equipos e instalaciones implicados en el proceso productivo, así como el montaje de las líneas de autoservicios. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza media completa. • Capacitación en prevención de riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en actividades similares en empresas del rubro |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Disciplina. • Flexibilidad para adaptarse en distintas funciones. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orientación al servicio. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área de Servicio de Alimentación a GENCHI • Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos • Maestro de Cocina |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos. El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Chofer de Distribución de Alimentación |
| Área | Servicio de Alimentación a Internos |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del transporte de raciones y utensilios desde la Cocina Central a los Módulos de reclusión; Responsable por la Mantenimiento y cuidado del vehículo asignado para el desarrollo de sus funciones. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media completa. • Licencia de conducir clase "D". • Capacitación Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Dos años en cargos similares en otras empresas. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en contexto penitenciario. • Disciplina. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orden. • Orientación al servicio. • Razonamiento práctico. • Responsabilidad. • Rigurosidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos • Ayudante de Distribución • Auxiliares de Servicio |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Cargo | Chofer de Distribución de Alimentación (Internos) |
| Área | Servicio de Alimentación a Internos |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del transporte de raciones y utensilios desde la Cocina Central a los Módulos de reclusión; Responsable por la Mantenimiento y cuidado del vehículo asignado para el desarrollo de sus funciones. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media. • Licencia de conducir clase "D"². • Capacitación Prevención de Riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Dos años en cargos similares en otras empresas. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en contexto penitenciario. • Disciplina. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orden. • Orientación al servicio. • Razonamiento práctico. • Responsabilidad. • Rigurosidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área de Servicio de Alimentación a Internos • Ayudante de Distribución • Auxiliares de Servicio |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos. El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

² De acuerdo con la legislación vigente, para conducir vehículos motorizados es mandatorio obtener la licencia de conducir correspondiente.

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Auxiliar de Distribución de Alimentación |
| Área | Comedores de Módulos de Reclusión |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de realizar todas las tareas relacionadas con el montaje de las líneas de autoservicio en los comedores de los Módulos de Reclusión; apoyo en área de producción en preparación preliminar; cocción de productos básicos; presentación y atención de los autoservicios, además de realizar el aseo de los equipos y utensilios utilizados, bajo la instrucción del supervisor. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media completa. • Conocimiento de Equipamiento, Herramientas e Insumos de su área. • Limpieza y Sanitización. • Higiene y Manipulación de Alimentos. • Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en Restaurantes o Casinos. • Conocimiento de Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Dinamismo. • Disciplina. • Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orientación al servicio. • Perseverancia. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Chofer de Distribución de Alimentación • Equipo de Producción Alimentación Internos |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Cargo | Auxiliar de Distribución de Alimentación (Interno) |
| Área | Comedores de Módulos de Reclusión |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de realizar todas las tareas relacionadas con el montaje de las líneas de autoservicio en los comedores de los Módulos de Reclusión; apoyo en área de producción en preparación preliminar; cocción de productos básicos; presentación y atención de los autoservicios, además de realizar el aseo de los equipos y utensilios utilizados, bajo la instrucción del supervisor. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media. • Conocimiento de Equipamiento, Herramientas e Insumos de su área. • Limpieza y Sanitización. • Higiene y Manipulación de Alimentos. • Prevención de Riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en Restaurantes o Casinos. • Conocimiento de Gramaje y Porcionamiento. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Dinamismo. • Disciplina. • Flexibilidad para adaptarse a distintas funciones. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orientación al servicio. • Perseverancia. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Chofer de Distribución de Alimentación • Equipo de Producción Alimentación Internos |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos.

El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Área | Bodega Central del Servicio de Alimentación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe del Servicio de Alimentación y Economato |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la gestión administrativa global de la Bodega y Economato, organizando y controlando, entre otros, la facturación de pedidos centralizados a Santiago, relación con proveedores locales frente a necesidades puntuales, cumplimiento de normas y plazos de entrega y recepción de insumos. Servicio del economato a internos. • Administra a su vez los recursos físicos y humanos a su cargo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios Técnicos Superiores en el área de Alimentación, Producción Gastronómica o similares. • Conocimientos de Equipamiento, Herramientas e Insumos de su área. • Almacenamiento y Bodegaje. • Prevención de Riesgos. • Retail. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Cinco años en cargos similares en empresas del rubro. • Almacenamiento y Bodegaje. • Gestión de Recursos Humanos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en un contexto penitenciario. • Autonomía. • Organización y Planificación. • Capacidad de reacción. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Disciplina. • Habilidad de razonamiento matemático. • Iniciativa. • Motivación por el logro. • Orden. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Orientación al Servicio. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe del Servicio de Alimentación y Economato • Jefe Área de Servicio de alimentación a Gendarmería • Jefe Área de Servicio de alimentación a Internos |

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Encargado de Bodegas (cárneos, lácteos, verduras y almacén) |
| Área | Bodega Central del Servicio de Alimentación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de organizar la entrada y salida de productos de bodega y controlar su calidad. Realizar el almacenamiento de los productos, control de stock, de acuerdo a los requerimientos de producción y mecanismos de respaldo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media completa. • Capacitación en Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Dos años en cargos similares en empresas del rubro. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Disciplina. • Flexibilidad para adaptarse en distintas funciones. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Motivación por el logro. • Orientación al servicio. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Adquisiciones de Insumos • Jefe Área de Servicio de alimentación a Gendarmería • Jefe Área de Servicio de alimentación a Internos |

| | |
|------------------------|--|
| Cargo | Ayudante de Bodegas |
| Área | Bodega Central del Servicio de Alimentación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de efectuar procedimientos operativos asociados funcionamiento de una bodega; esto es: estiba de productos, almacenamiento, aseo, etc. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media completa. • Capacitación en Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en similares en empresas del rubro. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Disciplina. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones.. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Bodegas e Insumos |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Cargo | Ayudante de Bodegas (Interno) |
| Área | Bodega Central del Servicio de Alimentación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de efectuar procedimientos operativos asociados funcionamiento de una bodega; esto es: estiba de productos, almacenamiento, aseo, etc. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media. • Capacitación en Prevención de Riesgos. |
| Experiencia Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Un año en similares en empresas del rubro. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Disciplina. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones.. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Bodegas e Insumos |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos.

El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Encargado de Economato |
| Área | Servicio de Economato |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la planificación, organización y entrega del servicio de economato. • Responsables de realizar los pedidos y mantención de stock. • Responsable de la gestión de venta. • Reporta jerárquicamente al Jefe de Adquisiciones de Insumos dependen de él los auxiliares de venta. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media completa. • Manejo de herramientas informáticas. • Capacitación en Prevención de Riesgos. • Capacitación en Técnicas de Supervisión de internos. • Capacitación en manejo de inventarios y almacenamiento de insumos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 1 año en cargos equivalentes. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización del trabajo, riguroso, metódico. • Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario. • Habilidad interpersonal para el manejo y dirección de internos. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares de Venta Móvil |

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Auxiliar de Venta Móvil en Módulos Auxiliar de Venta Móvil en Salas de Visitas |
| Área | Servicio de Economato |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de ejecutar la venta de productos de economato a internos y visitas. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Básica completa. • Capacitación en Ventas y atención. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • No exigible. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para atención de público. • Habilidad para resolver operaciones numéricas básicas. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | Encargado de Economato |

| | |
|---------------------------------|---|
| Cargo | Auxiliar de Venta Móvil en Módulos) Auxiliar de Venta Móvil en Salas de Visitas (Internos) |
| Área | Servicio de Economato |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Adquisiciones de Insumos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de ejecutar la venta de productos de economato a internos y visitas. |
| Formación Deseable ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Básica completa. • Capacitación en Ventas y atención. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • No exigible. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para atención de público. • Habilidad para resolver operaciones numéricas básicas. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • ENCARGADO DE ECONOMATO |

¹ Se incluye el término deseable con el fin de garantizar que las plazas sean adjudicadas a internos. El Subprograma Capacitación y Laboral de la Concesionaria en conjunto con la aprobación del Consejo Técnico, serán quienes doten de postulantes al operador para satisfacer la vacante.

2.2.B VESTIMENTA DEL SERVICIO

| Cargo | Jefes de Servicio |
|--|--|
|  | <p>Uso: Hombre.</p> <p>Cargo: Jefe de Servicio.</p> <p>Piocha: Metálica rectangular de 6x2 cm., con nombre y apellido.</p> <p>Gorro: Jockey Blanco.</p> <p>Delantal Blanco Cuello sport, con corrida de 5 botones a la vista, dos bolsillos frontales inferiores de parche, un bolsillo superior izquierdo de parche con logotipo Siges bordado en azul rojo. Largo de la prenda es levemente por sobre la rodilla.</p> |

| Cargo | Maestro De Cocina |
|--|---|
|  | <p>Uso: Hombre</p> <p>Cargo: Maestro de Cocina</p> <p>Zapato: Pantina de Seguridad.</p> <p>Piocha: Acrílica rectangular de 6x2 cm., con nombre.</p> <p>Accesorio: Mandil negro</p> <p>Gorro: Gorro blanco de papel 25 cms alto.</p> <p>Chaqueta Blanca Bolsillo manga izquierda con división, vivo azul en cuello, manga y delantero. Botón tapado en 10 pegado a mano, bordado nombre Siges original a 8cms. y palabra Chef en azul a 2,5cms., bota manga aproximada, tallas americanas o a medida, cerrado overlock.</p> <p>Pantalón Negro Con 2 pinzas delanteras, balrrón en pretina forrada, tela bolsillo interior. Botón negro bolsillo trasero, 1 bolsillo trasero de vivo, 1 cierre, 1 pasador metálico interior, cerrado overlock, basta a máquina invisible, tallas 4 al 56 chilena.</p> |

| Cargo | Ayudantes y Auxiliares de Alimentos |
|--|--|
|  | <p>Uso: Hombre - Mujer.</p> <p>Cargo: Ayudante, Auxiliar.</p> <p>Piocha: Acrílica rectangular de 6x2 cm. , con nombre.</p> <p>Zapato: Zapato negro de seguridad.</p> <p>Gorro: Jockey blanco – Cofia blanca.</p> <p>Chaqueta Blanca Con logotipo de parche Siges bordado, corrida de cuatro botones a la vista. Cuello Mao, media manga, cerrado con costura lateral y tapeta doblada.</p> <p>Pantalón Blanco Cerrado lateral, dos bolsillos frontales tipo vivo interno. Pretina falsa, elasticada de 5 cms. y cordón pasado, basta doblada.</p> |

| Cargo | Encargado de Bodega |
|--|---|
|  | <p>Uso: Hombre. (imagen sólo ilustrativa)</p> <p>Cargo: Jefes de Bodega-Bodegueros.</p> <p>Piocha: Acrílica rectangular de 6x2 cm. con nombre.</p> <p>Zapato: Zapato negro de seguridad.</p> <p>Gorro: Jockey azul marino.</p> <p>Cotona Azul Marino con vivos verde institucional. Con logotipo de parche Siges bordado, corrida de 4 botones a la vista, cuello de dos piezas, dos bolsillos de parche frontales, y uno superior izquierdo, pieza posterior de pretina, dos pasabolsillos de pantalón, jockey azul marino, Zapatos de Seguridad.</p> |

2.2.C PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA DE CAPACITACION

El plan de aseguramiento de calidad contempla como parte fundamental, la capacitación al personal. En el siguiente cuadro se resumen las características y objetivos de los programas de capacitación, los que serán implementados bajo la responsabilidad y procedimientos del subprograma de capacitación laboral como parte del programa de reinserción social. (197)

Programa de Capacitación para Manipuladores de Alimentos:

| CURSO/PROGRAMA | OBJETIVO | DURACIÓN | RELATOR |
|---|--|----------|--|
| Higiene y Manipulación Básica de los Alimentos | Entregar los conceptos de Calidad e Higiene, de acuerdo a estándares definidos por el operador y conforme a lo establecido por el Reglamento Sanitario de los Alimentos de Chile. | 2 horas | Jefe de Servicio de Alimentación. Organismo Mutual |
| Microbiología y Parasitología de Alimentos | Entregar conceptos básicos respecto a estos temas, a través de un Taller Práctico de Microscopía y Parasitología, para sensibilizar a los funcionarios en el tema de contaminación de alimentos. | 4 horas | Jefe de Servicio de Alimentación. |
| Limpieza y Sanitización de Equipos y Utensilios | Capacitar al personal en los procedimientos de limpieza y sanitización de equipos, utensilios e instalaciones, uso correcto de los diferentes productos (detergentes y sanitizantes). | 2 horas | Proveedor de productos químicos en coordinación con el Área de Calidad |
| Procedimiento ETA (Enfermedades transmitidas por los alimentos) | Dar a conocer los procedimientos inmediatos y complementarios para enfrentar, controlar y resolver una crisis ETA: | 2 horas | Jefe de Servicio de Alimentación. |
| ¿Cómo prevenir accidentes de trabajo? | Sensibilizar y entregar conocimientos relacionados con las políticas generales de la empresa. Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, normas y procedimientos en caso de accidentes, identificación de accidentes y condiciones inseguras en el lugar de trabajo. | 2 horas | Organismo Mutual |
| Primeros Auxilios | Entregar conocimientos y técnicas en situaciones de accidentes como: tipos de quemaduras, heridas cortantes, traumatismo, etc. | 4 horas | Organismo Mutual |

2.2.D MANUAL DE OPERACIONES

MANUAL DE OPERACIONES

La Gerencia de Calidad de SIGES Chile S.A., ha elaborado el presente Manual de Operaciones del Servicio de Alimentación, como una herramienta que permita garantizar el estándar de calidad comprometido en el contrato de concesión, a través del enriquecimiento permanente de sus contenidos, tanto en lo relacionado a instructivos de trabajo, y procedimientos, como en la variedad de preparaciones que será incrementada en busca de contar con una amplia gama de alternativas para la planificación.. (199)

En este documento de carácter interno, se encuentran definidos los aspectos generales de la planificación de la producción, procedimientos básicos de higiene y manipulación, así como instructivos de trabajo y vocabulario técnico útil para la capacitación y entrenamiento diario del personal de manipulación.

Los procedimientos han sido definidos en coherencia con lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, más la experiencia interna en el monitoreo y registro de las variables críticas del proceso, de manera de garantizar la calidad sanitaria y gastronómica del producto.

Como un aspecto fundamental de este estándar, se han definido los procedimientos para el tratamiento de las desviaciones o no conformidades y sus respectivas acciones correctivas, las que deben reflejar en el tiempo la evolución y mejoramiento del sistema, y por lo tanto, de los resultados obtenidos en las auditorias internas, lo que dependerá directamente del análisis serio y responsable que cada equipo realice.

Este documento será revisado y actualizado por SIGES Chile S.A., con una frecuencia anual, salvo la incorporación de nuevas preparaciones y recetas o procedimientos necesarios para una mejor gestión, lo cual se hará de manera trimestral.

D.1) Plantilla Planificación Referencia de Minuta Personal Gendarmería y Personal Civil

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| Desay. | Huevo | mermelada | margarina | queso cabeza | dulce mem. | margarina | m. alemana |
| Almuerzo | Ensalada Molida leguminosa jalea | Ensalada Hígado ave arroz leche | Ensalada Merluza papas Fruta | Ensalada Embutido leguminosa Jalea | Ensalada Vac. trozo fideos leche | Entrada Embutido trigo mote jalea | Ensalada Trutro largo arroz leche |
| Comida | Ensalada Mariscos papas leche | Ensalada Pavo molido fideos leche | Ensalada Vac. entero verduras leche | Ensalada pollo trozo Arroz Leche | Ensalada pulpa trozo papas Deshidratado | Ensalada vac. trozo fideos leche | Entrada Molida papa Fruta |
| | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Desay. | Manjar | margarina | huevo | dulce memb. | margarina | Huevo | queso cabeza |
| Almuerzo | Ensalada Vac. entero fideos leche | Ensalada Embutido Leguminosa Fruta | Ensalada Mariscos arroz leche | Ensalada Guatitas Papa Fruta | Ensalada Embutido leguminosa Fruta | Ensalada Pulpa entera arroz leche | Entrada Vac. trozo papa Deshidratado |
| Comida | Ensalada pulpa trozo verduras leche | Ensalada Trutro largo papa jalea | Ensalada molida fideos leche | Ensalada Vac. trozo Arroz Jalea | Ensalada pavo trozo papa leche | Entrada molida fideos jalea | Ensalada Merluza arroz leche |
| | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| Desay. | margarina | dulce mem. | Huevo | queso cabeza | mermelada | m. alemana | margarina |
| Almuerzo | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Hígado vac. arroz leche | Ensalada Molida trigo mote jalea | Ensalada Embutido leguminosa Fruta | Ensalada pavo entero papa leche | Entrada Vac. trozo fideos jalea | Ensalada Merluza arroz leche |
| Comida | Ensalada molida fideos leche | Ensalada Vac. trozo papa leche | Ensalada pavo molido verduras leche | Ensalada Mariscos Fideos Jalea | Ensalada Vac. entero Arroz leche | Ensalada Trutro largo papa leche | Entrada Pulpa entera verduras leche |
| | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| Desay. | dulce mem. | queso cabeza | Manjar | margarina | Huevo | margarina | m. alemana |
| Almuerzo | Ensalada Molida papa leche | Ensalada Mariscos arroz Fruta | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Vac. entero papa leche | Ensalada Pulpa trozo fideos Fruta | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Entrada Trutro largo Arroz leche |
| Comida | Ensalada Pavo trozo fideos jalea | Ensalada Pulpa entera Verduras leche | Ensalada Molida Fideos leche | Ensalada Guatitas Arroz jalea | Ensalada merluza papa leche | Entrada Molida papa leche | Ensalada Vac. trozo Fideos jalea |

D.2) Plantilla Referencia Planificación de Minuta Población Penal

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Desay. | Huevo | mermelada | margarina | queso cabeza | dulce mem. | margarina | m. alemana |
| Almuerzo | Ensalada Molida leguminosa jalea | Ensalada Hígado ave arroz leche | Ensalada Merluza papas jalea | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Vac. trozo fideos leche | Entrada Embutido trigo mote jalea | Ensalada Pollo trozo arroz leche |
| Comida | Ensalada Mariscos papas leche | Ensalada Pavo molido fideos leche | Ensalada Molida verduras leche | Ensalada pollo trozo arroz leche | Ensalada pulpa trozo papas jalea | Ensalada vac. trozo fideos leche | Entrada Molida papa jalea |
| | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Desay. | Manjar | margarina | huevo | dulce memb. | margarina | Huevo | queso cabeza |
| Almuerzo | Ensalada Molida fideos leche | Ensalada Embutido Leguminosa jalea | Ensalada Mariscos arroz leche | Ensalada Guatitas papa jalea | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Pulpa trozo arroz leche | Entrada Vac.trozo papa jalea |
| Comida | Ensalada pulpa trozo verduras leche | Ensalada Pollo trozo papa jalea | Ensalada molida fideos leche | Ensalada Vac. trozo arroz jalea | Ensalada pavo trozo papa leche | Entrada molida fideos jalea | Ensalada Merluza arroz leche |
| | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| Desay. | margarina | dulce mem. | Huevo | queso cabeza | mermelada | m. alemana | margarina |
| Almuerzo | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Hígado vac. arroz leche | Ensalada Molida trigo mote jalea | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada pavo trozo papa leche | Entrada Vac. trozo fideos jalea | Ensalada Merluza arroz leche |
| Comida | Ensalada molida fideos leche | Ensalada Vac. trozo papa leche | Ensalada pavo molido verduras leche | Ensalada Mariscos Fideos jalea | Ensalada molida Arroz leche | Ensalada pollo trozo papa leche | Entrada Pulpa trozo verduras leche |
| | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| Desay. | dulce mem. | queso cabeza | Manjar | margarina | Huevo | margarina | m. alemana |
| Almuerzo | Ensalada Molida papa leche | Ensalada Mariscos arroz jalea | Ensalada Embutido leguminosa jalea | Ensalada Vac.trozo papa leche | Ensalada Pulpa trozo fideos jalea | Ensalada Embutido leguminosas jalea | Entrada Pollo trozo Arroz leche |
| Comida | Ensalada Pavo trozo fideos jalea | Ensalada Pulpa trozo Verduras leche | Ensalada Molida Fideos leche | Ensalada Guatitas Arroz jalea | Ensalada merluza papa leche | Entrada Molida papa leche | Ensalada Vac.trozo Fideos jalea |

D.3) Tabla de Frecuencias y Gramajes mínimos de Consumo

La presente tabla es referencial y ha sido desarrollada como una herramienta de planificación. A ella el operador podrá incorporar modificaciones en sus frecuencias y nuevos productos para asegurar la variabilidad de la minuta, el reemplazo de aquellos que sean descartados por su nivel de aceptabilidad u otras razones, todo lo cual se realizará en el marco del lo establecido en el contrato de concesión

- Servicio: Desayuno Internos - Personal

BEBIDAS CALIENTES

| | Frecuencia 30 Días | Gramos Peso Bruto |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Café instantáneo | 30 | 5 |
| Té | 30 | 2 |
| Leche polvo 26% M.G. | 30 | 200 cc |

AGREGADOS SANDWICH

| | | |
|-------------------|---|----|
| Dulce Membrillo | 4 | 30 |
| Mermelada | 3 | 30 |
| Manjar | 2 | 30 |
| Huevo | 6 | 50 |
| Mortadela alemana | 3 | 30 |
| Queso Cabeza | 4 | 30 |
| Margarina | 8 | 15 |

PAN

| | | |
|---------------|----|---------|
| Pan Corriente | 30 | 100-110 |
|---------------|----|---------|

196 a

- **Servicio: Almuerzo - Cena Internos**

| PRIMER PLATO | Frecuencia 30 Días | | Gramos Peso Bruto |
|--------------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------|
| | Almuerzo | Cena | |
| Ensaladas | 26 | 26 | 120 |
| Entradas | 4 | 4 | 60 - 120 |
| PLATO DE FONDO | | | |
| VACUNO | | | |
| Carne Picada | 4 | 4 | 50 |
| Carne Molida | 5 | 8 | 50 |
| PESCADOS MARISCOS | | | |
| Merluza Trozo | 2 | 2 | 80 |
| Mariscos | 2 | 3 | 50 |
| AVES | | | |
| Pollo Pechuga Picada | 2 | 3 | 50 |
| Pavo Pechuga Picada | 1 | 2 | 50 |
| Pavo Pechuga Molida | - | 3 | 50 |
| CERDO | | | |
| Pulpa Picada | 2 | 4 | 80 |
| EMBUTIDOS | | | |
| Longaniza/Vienesas | 8 | - | 50 |
| SUB PRODUCTOS | | | |
| Guatitas Picadas | 1 | 1 | 70 |
| Hígado de Vacuno Picado | 1 | - | 70 |
| Hígado de Ave | 2 | - | 70 |
| ACOMPAÑAMIENTOS | | | |
| Arroz | 9 | 5 | 100 |
| Farináceos | 4 | 10 | 90 |
| Leguminosas | 9 | - | 80 |
| Papas | 6 | 10 | 400 |
| Verduras | 2 | 5 | 300 |
| POSTRES | | | |
| De Leche | 13 | 21 | 120 |
| Jalea | 17 | 9 | 120 |
| PAN | | | |
| Pan Corriente | 30 | 30 | 100-110 |

- **Servicio: Almuerzo - Cena Personal**

| PRIMER PLATO | Frecuencia 30 Días | | Gramos Peso Bruto |
|----------------------------|-------------------------------|---------------|------------------------------|
| | Almuerzo | Comida | |
| Ensaladas | 30 | 30 | 120 |
| Entradas | 4 | 4 | 60 - 120 |
| PLATO DE FONDO | | | |
| VACUNO | | | |
| Carne Entera | 2 | 2 | 100 |
| Carne Picada | 3 | 4 | 50 |
| Carne Molida | 4 | 6 | 50 |
| PESCADOS - MARISCOS | | | |
| Merluza | 2 | 2 | 100 |
| Mariscos | 2 | 3 | 50 |
| AVES | | | |
| Pollo Muslo Largo | 2 | 2 | 120 |
| Pollo Pechuga Trozo | - | 1 | 50 |
| Pavo Pechuga | 1 | - | 100 |
| Pavo Pechuga Picada | - | 2 | 50 |
| Pavo Pechuga Molida | - | 3 | 50 |
| CERDO | | | |
| Pulpa Entera | 1 | 2 | 100 |
| Pulpa Trozo | 1 | 2 | 80 |
| EMBUTIDOS | | | |
| Longaniza/Vienesas | 8 | - | 50 |
| SUB PRODUCTOS | | | |
| Guatitas Picadas | 1 | 1 | 70 |
| Hígado de Vacuno | 1 | - | 100 |
| Hígado de Ave | 2 | - | 70 |
| ACOMPAÑAMIENTOS | | | |
| Arroz | 9 | 5 | 100 |
| Farináceos | 4 | 10 | 90 |
| Leguminosas | 9 | - | 80 |
| Papas | 6 | 10 | 400 |
| Verduras | 2 | 5 | 300 |
| POSTRES | | | |
| De Leche | 13 | 21 | 120 |
| Jalea | 8 | 7 | 120 |
| Fruta natural | 8 | 1 | 160 |
| Compota Fruta Deshidratada | 1 | 1 | 40 |
| PAN | | | |
| Pan Corriente | 30 | 30 | 100-110 |

D.4) Preparaciones

- Sándwich

| |
|--------------|
| HUEVO |
|--------------|

| INGREDIENTES | | | APORTE NUTRICIONAL | |
|---------------|---|--|--------------------|------|
| Huevo | | | Calorías | 382. |
| Pan Corriente | 1 | | Proteínas | 13. |
| Aceite | | | Lípidos | 11. |
| | | | H. Carbono | 60. |

Preparación:

- Lavar los nuevos.
- Quebrar los huevos en un bol y mezclar.
- Agregar los huevos en una sartén con aceite caliente, cocer y sazonar.
- Abrir el pan por la mitad.
- Agregar huevo en una de las mitades de pan.
- Tapar con la otra mitad de pan y,
- Servir.

- **Ensaladas**

| |
|----------------|
| LECHUGA |
|----------------|

| INGREDIENTES | | | APORTE NUTRICIONAL | |
|---------------|--|--|--------------------|-----|
| Lechuga | | | Calorías | 51. |
| Jugo de Limón | | | Proteínas | 0. |
| Sal | | | Lípidos | 5. |
| Aceite | | | H. Carbono | 1. |

Preparación:

- Lavar, enjuagar y sanitizar la lechuga, de acuerdo a las normas de calidad.
- Escurrir y picar fino.
- Aderezar con jugo de limón, aceite y sal.
- Montar en platos, de acuerdo al gramaje indicado.
- Mantener a 10°C.

- **Platos de Fondo**

MENESTRON

| INGREDIENTES | | | APOORTE NUTRICIONA | |
|----------------------|--|---|--------------------|------|
| Carne molida vacuno | | | Calorías | 577. |
| Porotos secos | | | Proteínas | 32. |
| Papas (Parmentier) | | 2 | Lípidos | 14. |
| Zapallo (Parmentier) | | | H. Carbono | 78. |
| Mostachollis | | | | |
| Acelgas | | | | |
| Cebolla (Brunoise) | | | | |
| Zanahoria (Brunoise) | | | | |
| Perejil | | | | |
| Ajo | | | | |
| Sal | | | | |
| Aceite | | | | |
| Ají Color | | | | |

Preparación:

- Remojar porotos de un día para otro, enjuagar y cocer.
- Lavar, sanitizar y enjuagar las verduras.
- Saltear cebolla, zanahorias, carne molida, condimentar e incorporar el salteado a los porotos, hervir.
- Agregar papas y zapallo, dejar cocer.
- 10 minutos antes de terminar la cocción, incorporar fideos y acelga, hervir apagar.
- Servir caliente.

Sugerencias:

- La acelga se puede cocer aparte y agregar al final una vez apagado, para evitar que pierda el color.

- Postre

| |
|--------------|
| JALEA |
|--------------|

| INGREDIENTES | | APORTE NUTRICIONAL | |
|--------------|--|--------------------|-----|
| Jalea | | Calorías | 95. |
| | | Proteínas | 0. |
| | | Lípidos | 0. |
| | | H. Carbono | 23. |

| |
|---------------------|
| Preparación: |
|---------------------|

- Diluir la Jalea en agua hirviendo, de acuerdo a las cantidades recomendadas en el envase.
- Una vez disuelta, vaciar a budineras, enfriar y refrigerar.
- Porcionar de acuerdo al gramaje indicado.

D.5) Instrucciones De Trabajo

- 1. Higiene Personal

a) Barba / Cabellos

- El personal masculino debe usar barba rasurada, cabello corto manteniéndolo 2 centímetros arriba del cuello de la camisa y 1 centímetro alrededor de las orejas, usar gorro o jockey. Según uniforme asignado.
- El personal femenino debe permanecer con el cabello completamente cubierto al ingresar a áreas de elaboración y distribución de alimentos.
- Las Personas que ingresen a las áreas de elaboración o distribución de alimentos deben cubrir su cabello.

b) Manos / uñas / joyas

- No use joyas de ningún tipo (aros, gargantilla, anillos, relojes, etc.) en áreas de elaboración y distribución de alimentos.
- No use elementos colgantes en ropa de trabajo, tales como relojes, llaveros, lápices, prendedores, etc.)
- Mantenga las uñas cortas, limpias y sin esmalte.

c) Medidas restrictivas para personas que padecen heridas y enfermedades contagiosas

- Ninguna persona que esté afectada con alguna herida infectada o enfermedad contagiosa puede trabajar en servicios de alimentación, mientras dure la afección.

d) Limpieza de uniformes

- Use siempre su uniforme completo, gorro o toca y mascarilla, limpios.
- Recuerde que está prohibido el uso de uniformes fuera de las instalaciones del casino.

- 2. Prácticas Sanitarias

a) Facilidades para el lavado de manos

- Los lavaderos y lavamanos de las áreas de elaboración y del baño del personal deben contar con agua caliente y/o fría, jabón desinfectante, escobillas de uñas en buen estado y sumergidas en solución sanitizante limpia, toalla de papel o secador de aire en buen estado y basurero de pedal.
- La solución sanitizante de las escobillas debe ser cambiada diariamente.

b) Lavado de Manos

- Recuerde realizar un adecuado lavado de manos cuando ingrese a las áreas de elaboración, después de ir al baño, estornudar, toser, limpiarse la nariz y cada vez que cambie de actividad.

c) Uso de Mascarilla

- Use mascarilla tapando su nariz y boca cuando esté dentro de la sala de elaboración.
- Las personas que ingresen a las áreas de elaboración deben usar mascarilla.
- No es necesario el uso de las mascarillas en otras áreas.

d) Evite la Contaminación cruzada

- Entre productos y elementos sucios y limpios; crudos y cocidos; Químicos y alimentos.

Ejemplos de cómo evitar la contaminación cruzada:

- *No rotar tablas de picar por las diferentes actividades de corte.*
- *Después de degustar preparaciones lave el utensilio usado antes de probar otra preparación.*
- *No mantener en la misma estantería utensilios, herramientas y vajilla sucios y limpios.*
- *No transportar o contener productos químicos en utensilios y vajilla o envases vacíos de alimentos.*

e) Consumo de alimentos

- No olvide “Está prohibido comer o beber dentro de las áreas de elaboración y distribución de alimentos”, como también masticar chicle y fumar.

3. Limpieza e Higiene de las Instalaciones

a) Baños y duchas del personal

- Limpie los baños antes de iniciar cada jornada de trabajo.
- Los baños y lockers del personal deben estar organizados, con la ropa guardada en los casilleros, secos y ventilados.
- Las duchas, W.C. y lavamanos deben permanecer durante todo momento limpios, desengrasados y sin sarro, además la ducha debe contar con cortina en buen estado y sin hongos.
- En los baños siempre debe haber papel higiénico y papeleros limpios con bolsa plástica y tapa.

b) Área de recepción de materias primas

- El área de recepción de materias primas debe estar constantemente limpia, despejada, sin restos de alimentos y con cajas o wencos de los proveedores apilados ordenadamente.
- Los mesones o mesas y la balanza deben permanecer limpios y sanitizados.

c) Área de Preelaboración y Elaboración

- El piso de las áreas de Preelaboración y elaboración debe estar en todo momento de la producción limpio y seco.
- Las canaletas y rejillas de los desagües deben permanecer sin grasa y restos de alimentos.
- Las paredes, puertas, vidrios, mosquiteros, interruptores, mesones, repisas y lavaderos, deben permanecer libres de grasa, restos de alimentos y otras suciedades adheridas.

d) Áreas de distribución (módulos – comedores)

- El baño maría debe estar sin sarro y con agua limpia.
- El Pasa bandeja limpio (libre de restos de comida y grasa) en toda su superficie.
- La parte posterior (parte baja de mueble baño maría) debe estar limpia y ordenada.
- Los loncheros y sus tapas deben estar libres de grasa y suciedad.

e) Área de devolución de bandejas

- La repisa para la entrega de bandejas, debe estar limpia.

f) Área de desconche y lavado

- Las paredes, puertas, vidrios, interruptores, mesones, repisas y lavaderos, deben permanecer libres de grasa, restos de alimentos y otras suciedades adheridas
- El piso del área de lavado debe estar limpio y seco cuando no se estén realizando operaciones de desconche y lavado.
- Las canaletas y rejillas de los desagües deben estar sin grasa y restos de alimentos.
- *Los muebles o rejillas deben permanecer con la vajilla y utensilios de cocina ordenados.*

g) Bodegas

- Mantenga la limpieza de paredes, pisos, puertas, repisas, interruptores y enchufes de las bodegas.
- No almacene objetos en desuso en las bodegas destinadas a almacenamiento de alimentos.

h) Disposición de desechos sólidos y líquidos

- Antes de lavar ollas, sartenes y budineras, cuele el excedente de los residuos de las preparaciones.
- Los aceites usados para freír alimentos, deben ser enfriados, trasvasijados (bidones, bolsas), y eliminados como desechos sólidos.

i) Área de acopio de basuras/ basureros

- El área de basuras debe permanecer constantemente limpia, sanitizada y organizada.
- Las bolsas con basura deben estar cerradas en el interior de tachos de basura que deben estar tapados.

j) Entorno de la Central de Alimentación y casino

- Las áreas de elaboración deben estar alejadas de focos de contaminación como basurales, polvo en suspensión, malezas, fecas y desechos (muebles, equipos sin uso, etc.)

k) Programa implementado de limpieza y sanitización de instalaciones

- La Central de Alimentación y Casino, deben contar con un programa semanal de limpieza de las instalaciones el que debe estar publicado.
- El cumplimiento del programa de aseo debe ser supervisado diariamente por el Jefe de Servicio de Alimentación o Maestro de Cocina.
- El Jefe del Servicio de Alimentación debe solicitar capacitación formal al proveedor de químicos para su personal.

l) Procedimientos de limpieza y sanitización de mesones

- Se deberá realizar al comienzo de la jornada de trabajo y cada vez que se cambie de actividad.

- 4. Limpieza e Higiene de equipos y utensilios

a) Higiene de Equipos de frío

- Los equipos de frío (refrigeradores, cámaras de refrigeración, congeladores, vitrinas refrigeradas, mesones refrigerados, etc.) deben estar limpios en todas sus superficies tanto exteriores como interiores (Rejillas, ribetes, manillas, vidrios y gomas, piso, repisas etc.)

b) Higiene de hornos y cocina

- Los hornos y cocinas deben permanecer libres de grasa incrustada, restos de alimentos y otras suciedades como sarro y óxido.

c) Higiene de vasculantes, marmitas, freidoras, planchas, máquina universal

- Mantener estos equipos libres de grasa incrustada, restos de alimentos y otras suciedades (sarro, óxido, aceite, etc.)

d) Higiene de campanas y sistemas de extracción

- Las paredes, filtros y ductos de campana deben estar libres de grasa.
- Los sistemas de extracción de aire deben estar libres de grasa y suciedad ambiental.

e) Higiene de utensilios y herramientas de cocina

- Mantenga los utensilios de cocina y herramientas libres de grasa incrustada y restos de alimentos.
- Los utensilios y herramientas de cocina deben permanecer en un lugar destinado a este fin, el que debe estar limpio, ordenado y seco.

f) Limpieza de especieros

- Deben permanecer limpios, en un lugar definido y rotulados, además el rótulo debe coincidir con el contenido.

g) Procedimientos de sanitización de utensilios y herramientas de cocina

- Las tablas de picar deben dejarse sumergidas completamente en solución sanitizante activa y limpia cuando finalice la operación diaria.
- Los Cuchillos, vajilla, cubiertos, ollas, fuentes, coladores, etc. deben ser lavados enjuagados y sanitizados cada vez que se utilicen.

- 5. Recepción de Materias Primas

a) Control de las condiciones del transporte

- Las superficies de los vehículos de transporte deben estar limpias, secas y no presentar olores extraños.
- El vehículo debe poseer equipo de frío en buenas condiciones si los alimentos que transporta requieren frío.
- Si se transportan alimentos junto con sustancias químicas (detergentes, sanitizantes, etc.), éstas deben venir en compartimientos separados.
- Los alimentos deben transportarse sobre un pallet o superficie removible. Además se deben transportar separados al menos 5 centímetros del techo y las paredes.
- Los repartidores deben usar uniforme limpio.

b) Control de la cantidad especificada

- Pese, cuente los lotes de productos al momento de recepcionarlos.

c) Control de la calidad de las materias primas

- Se debe verificar la fecha de vencimiento de los productos. Si hay alimentos vencidos o por vencer, la partida debe rechazarse.
- *Controle las características organolépticas de las materias primas a través de: vista, tacto, olfato y eventualmente sabor.*
- Controle el estado de los envases (cajas, bolsas), vacío y sellado de los productos.

d) Control y registro de temperaturas de recepción

- Cuando recepcione materias primas congeladas o refrigeradas controle su temperatura y regístrela en la planilla de recepción de materias primas, guarde este registro durante 3 meses.

Productos congelados

La temperatura máxima de recepción en el **transporte local** debe ser de -12°C

Tabla N° 1 de Temperaturas de Recepción Materias Primas Congeladas

(Fuente: Reglamento Sanitario de los Alimentos).

| Alimento | Temperatura óptima |
|---------------------------------------|---|
| - Cortes de vacuno congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Hamburguesas de vacuno congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Carne molida congelada | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Carnes porcionadas congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Sub productos congelados | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Cerdo entero y porcionado congelado | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Productos congelados de aves | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Aves enteras y trozadas congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Pescados y mariscos congelados | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Verduras y frutas congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Masas congeladas | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |
| - Helados | -18°C con tolerancia máxima hasta -12°C |

Nota: si el transporte es interurbano, la temperatura máxima de recepción debe ser de -15°C

Productos refrigerados

- La temperatura de recepción de las materias primas refrigeradas deben estar de acuerdo a la siguiente tabla (Fuente: Reglamento Sanitario de los Alimentos).

Tabla N°2 de Temperaturas de Recepción de Materias Primas Refrigeradas

| Alimento | Temperatura recomendada |
|--|---------------------------|
| - Platos preparados | 0 a 5°C |
| - Carne molida fresca | 2 a 6 °C |
| - Carnes al vacío | 1 a -12°C |
| - Carnes porcionadas frescas | 2 a 6 °C |
| - Cerdo entero y trozado fresco | 2 a 6 °C |
| - Aves enteras y trozadas frescas | 1 a 6 °C |
| - Pescados y mariscos frescos | 0 a 3 °C |
| - Cecinas crudas frescas (chorizo, longaniza, etc.) | 0 a 6 °C |
| - Cecinas acidificadas, cocidas (jamón cocido, pa etc.) | 0 a 6 °C |
| - Cecinas maduradas (salame, jamón serran panceta) | Máximo 12 °C |
| - Postres envasados | Indicada por el proveedor |
| - Quesillo y queso chacra | 0 a 5 °C |
| - Margarina, manjar, queso gouda (pieza) | Indicada por el proveedor |
| - Masas y pastas frescas | Indicada por el proveedor |
| - Queso gouda laminado, mantequillas, crema le U.H.T. | Indicada por el proveedor |
| - Leche U.H.T. | Indicada por el proveedor |
| - Pastas frescas (tortellini, raviolos, masa lasaña, et | Indicada por el proveedor |
| - Masas frescas (chaparras, empanadas frescas, et | Indicada por el proveedor |

- *Si las materias primas no cumplen con las temperaturas establecidas, los productos deben ser devueltos al proveedor.*

e) Aplicación de técnicas en la recepción

- No recepcione los productos a ras de piso.
- Pese los productos por separado, rotule y almacene inmediatamente después de la recepción y bajo las condiciones de frío que requiera cada producto.
- La recepción del pan debe realizarse en contenedores plásticos limpios y protegidos, o en bolsas de papel o de plástico.

- 6. Almacenamiento de Alimentos Perecibles

a) Carnes, aves, mariscos y pescados refrigerados

- Rotule con tipo de producto, cantidad y fecha recepción. Almacene estos productos refrigerados.
- Carnes y aves refrigeradas duran 72 horas como máximo en refrigeración.
- Los pescados y mariscos refrigerados duran 48 horas como máximo.
- *Las carnes al vacío deben ser almacenadas entre 0°C y 5°C.*
- Se recomienda no congelar carnes frescas y al vacío.

b) Carnes, aves, mariscos y pescados congelados

- Rotule con tipo, cantidad y fecha recepción.
- Almacene entre -12°C y -18 °C.
- Duración máxima 3 meses.

c) Cecinas, productos lácteos y masas frescas

- Rotule con tipo, cantidad y fechas de recepción y vencimiento.
- Almacene refrigerados dentro del rango de temperatura recomendado por los proveedores. Las cecinas como longaniza, jamón, vienasas, etc., una vez abiertas se deben cambiar a un envase limpio y rotular con la fecha del día; se podrán mantener refrigerados un máximo de 3 días, después de abierto el envase.

d) Frutas y hortalizas

Frescas

- Almacene por tipo a temperatura ambiente en bodegas limpias y ventiladas, la duración en estas condiciones dependerá de las características organolépticas propias de cada producto (madurez, turgencia, color, etc.)

d.1) Preelaboradas Refrigeradas

- Rotule estos productos con fecha de recepción y de vencimiento señalada por el proveedor y almacene refrigeradas dentro del rango de temperatura recomendado por los proveedores.

d.2) Congeladas

- Almacene entre -12°C y -18 °C y temperaturas inferiores, rotuladas con fecha de recepción y de vencimiento. La duración máxima es de 3 meses.

e) Huevos

- Almacene a temperatura ambiente con una ventilación adecuada y rotulados con fecha de recepción y vencimiento, la duración máxima es de 8 días.
- No lave ni sanitice este producto hasta su uso.

f) Aplicación de técnicas de almacenamiento de perecibles.

- Los rótulos no deben estar en contacto directo con el alimento, deben ser legibles, no estar adheridos con corchetes, scotch o clip. Puede usar plumón permanente, papel adhesivo o papel protegido dentro de una bolsa.
- No coloque envases terciarios (envase de transporte original, ejemplo: caja de cartón, plástico termo sellado de bebidas) en las cámaras de refrigeración, a excepción de que esté destinada a un área exclusivamente para ello o bien, se proteja totalmente el envase con plástico.

- Los productos en transición (ejemplo: caja de leche abierta) y los que eliminan líquido (quesillo, jamón) deben almacenarse cubiertos con plástico.
- Las carnes al vacío se deberán mantener en su bolsa plástica colocándolas en recipientes sanitizados y cuidando de no hacer perforaciones.
- *Si se utilizan recipientes de material plástico, tipo wencos, deben ser de color claro y bajos (no más de 15 cm. de alto), para permitir la circulación de aire frío.*
- Realice un control semanal de las fechas de vencimiento de los productos, de manera de verificar el cumplimiento de la regla FIFO (Primero en entrar = Primero en salir)
- Conserve un adecuado orden de los productos almacenados en el refrigerador o vitrina refrigerada.

f.1) Nivel superior almacene listos para consumo:

Postres, ensaladas y platos preparados en general; cecinas retiradas de su envase original (jamón, arrollado, jamonada, etc.); lácteos (quesos, quesillos) retirados de su envase original, envases abiertos de mayonesa, ketchup, mostaza, etc.

f.2) Nivel medio almacene productos preelaborados:

Pastas frescas, lácteos en su envase original cerrado(quesos, quesillo, leche, yoghurt), cecinas en su envase original cerrado (jamón, jamonada, etc.) y cecinas sin cocer (longaniza, chorizo, choricillo, vienasas) , verduras preelaboradas (zanahoria, cebolla, lechuga, repollo) , verduras sanitizadas, bebidas, etc.

f.3) Nivel inferior almacene materias primas.

Carnes crudas en general, verduras y frutas sin sanitizar.

g) Control y registros de temperaturas de equipos de frío

- Controle y registre las temperaturas de todas las cámaras de refrigeración y congelación, una vez por turno manteniendo horario constante.
- El Registro de control de temperaturas de equipos de frío debe ser llenado en forma legible y encontrarse en buen estado de conservación, conserve los registros durante 3 meses.

h) Productos vencidos

- No mantenga en sus cámaras de frío productos vencidos, respete las fechas de vencimiento señaladas por los proveedores.

- 7. Almacenamiento de Alimentos No Perecibles

a) Integridad de los envases

- Los productos enlatados no deben presentar abolladuras, óxido o hinchazón. En caso de encontrar alguna de estas no conformidades en un producto, debe ser eliminado.
- Los enlatados deben tener etiqueta o la rotulación que los identifique.

b) Aplicación de técnicas

- *Los insumos deben ser almacenados en áreas destinadas a bodega y no a otro uso (vestidores, baños, etc.)*
- Los productos deben estar en lugares limpios, separados del piso, paredes y techo, para permitir una adecuada aireación.
- Respete el sistema FIFO.
- Todos los envases deben mantenerse cerrados.
- No abra al mismo tiempo más de un producto de la misma naturaleza.
- El contenido de los enlatados, que no sea consumido debe ser vaciado a un recipiente de plástico, vidrio o acero inoxidable, taparlo, rotularlo y refrigerarlo por un máximo de 24 horas. Excepto concentrado de tomate (máximo 3 días).
- Mantenga separados los envases primarios de los secundarios y terciarios en las repisas de la bodega.

- Envase Primario: envase en contacto directo con el alimento.

- Envase Secundario: envase dentro de embalaje terciario.

- Envase Terciario: envase de transporte.

c) Productos químicos y desechables

- Almacene los productos químicos separados de los alimentos.
- Mantenga los recipientes y rociadores que contienen productos químicos tapados y rotulados.
- No use envases de alimentos (bidones de jugos, botellas de bebidas, etc.) para contener productos químicos.
- No use envases de productos químicos para contener alimentos ó bebidas.
- Los desechables deben ser apilados en forma organizada (organícelos de acuerdo a su finalidad, y en una zona específica de la bodega).
- Si hay una sola bodega utilice los desechables como barrera entre los productos químicos y los alimentos.

d) Dominio de procedimientos y diluciones de productos químicos

- *El personal de casino autorizado para usar productos químicos, debe conocer y dominar las diluciones, modo de uso y precauciones de los productos usados.*
- *En el casino deben mantenerse las hojas de descripción de los productos químicos usados y sus correspondientes datos de seguridad (proporcionadas por cada proveedor).*

e) Productos vencidos

- No debe mantener en bodega alimentos vencidos, respete las fechas de vencimiento señaladas por los proveedores.

- 8. Preelaboración

a) Frutas

- Seleccione las frutas que va a usar, lávelas, sanitícelas y enjuáguelas.
- Los cítricos deben escobillarse (con escobilla destinada sólo a lavado de frutas).

b) Hortalizas

- Seleccione las hortalizas a usar, lávelas, sanitícelas y enjuáguelas.
- Las verduras congeladas no deben descongelarse antes de ser sometidas a cocción.
- Recuerde que los casinos que no cuentan con autorización para expender verduras crudas deberán blanquearlas antes de su expendio.
- El cilantro y perejil deben escaldarse (pasar por agua hirviendo) antes de su uso.

c) Huevos

- Elimine los huevos trizados
- Lávelos y enjuáguelos.

d) Carnes, aves, subproductos, mariscos y pescados

- Lave las materias primas cárnicas (mariscos, pescados, subproductos, carnes rojas y aves) antes de su elaboración.
- Descongele los productos cárnicos en refrigeración desde el día anterior. En caso de realizarlo el mismo día de preparación, acondicione en bolsas cerradas colocándolas bajo el chorro de agua fría.
- No descongele estos productos a temperatura ambiente o agua estancada (fría o caliente).

e) Cecinas y productos lácteos

- Lave los envases de cecinas y productos lácteos antes de usarlos.
- Lave el contenido de cecinas crudas frescas (longaniza, chorizo, etc.) antes de usarlas.

f) Enlatados

- Retire las etiquetas si corresponde y lávelos.

g) Leguminosas

- Limpie y elimine los cuerpos extraños antes de remojar.

h) Dominio de procedimientos y diluciones

- Los funcionarios que usen productos sanitizantes deben conocer las diluciones y el uso correcto de éstos (recomendación de proveedores), además del procedimiento de sanitización.

- 9. Elaboración

a) Preparaciones calientes

- En la cocción de productos cárnicos recuerde que la temperatura interna de la carne de vacuno picada, carne de vacuno molida, pollo, pavo, cerdo, cordero, longanizas, choricillos, chorizos y subproductos deben ser superior a 73°C.
- En la cocción de beef, carne de vacuno entera, pescados, vienasas y gordas la temperatura de debe ser superior a 60°C.
- Mantenga las carnes cocidas siempre sobre los 60°C, de no ser posible no las exponga a temperatura ambiente más de una hora y recaliente a 73°C durante 2 minutos antes de su uso.
- Cuando mezcle preparaciones cocidas y luego refrigeradas con salsas calientes o al revés, y la temperatura resultante de esta mezcla esté entre 21°C y 59°C, no exponga la preparación a temperatura ambiente por más de media hora.
- No realice adelantos que involucren cocción con más de 12 horas de anticipación al servicio en el que se utilizarán.

b) Preparaciones cocidas y frías

- Después de realizada la cocción, enfríe rápidamente la preparación, recuerde no mantener más de una hora a temperatura ambiente desde el inicio de la elaboración.
- Proteja y mantenga este tipo de preparaciones refrigeradas (debe permanecer entre 5°C y 10°C).
- No realice adelantos que involucren cocción con más de 12 horas de anticipación al servicio en el que se utilizarán.

c) Preparaciones frías

- Proteja y mantenga refrigeradas las preparaciones frías entre 5°C y 10°C.

d) Control y registro de temperaturas de cocción de productos cárnicos

- Controle en todos los turnos la temperatura de cocción de todos los productos cárnicos elaborados.
- El Registro de control de temperaturas de cocción de cárnicos debe ser llenado en forma legible y encontrarse en buen estado de conservación, guarde los registros durante 3 meses.

- **10. Distribución**

a) Reutilización de sobras

- No reutilice los excedentes de ningún tipo de preparación elaborada en un servicio anterior en el casino.

b) Reutilización de utensilios

- No utilice un mismo utensilio para cortar, porcionar, trasvasijar, distintas preparaciones.

c) Exposición a temperatura ambiente

- Las preparaciones no deben permanecer más de una hora expuestas a temperatura ambiente durante el servicio.

d) Control y registros de temperatura de distribución y recalentamiento de platos preparados

- Controle la temperatura de todas las preparaciones antes de comenzar el servicio.
- Los platos preparados calientes deben mantenerse sobre 60°C durante todo el servicio.
- Los platos preparados fríos deben mantenerse entre 5°C y 10°C durante todo el servicio.
- Verifique el cumplimiento de estas temperaturas durante el servicio.
- Si alguna preparación caliente se encuentra bajo los 60°C. Recaliente manteniendo a 73°C durante 2 minutos.
- Complete los registros de temperaturas de cocción y recalentamiento de las preparaciones en forma legible y guárdelos durante 3 meses.

- 11. Transporte de platos preparados

a) Recipientes y técnicas de transporte

- Recuerde que los contenedores para el transporte de preparaciones deben ser isotérmicos, cerrados y de material lavable.
- Lave y sanitice los contenedores después de cada uso.
- No mezcle los alimentos calientes con alimentos fríos en un mismo contenedor.
- No transporte los contenedores en contacto directo con el piso del vehículo.

b) Recepción en los puntos de distribución

- En los puntos de distribución que tengan baño maría el agua de éstos debe alcanzar una temperatura de 80° a 90°C antes del montaje de los loncheros.
- Mantenga las preparaciones calientes sobre 60°C en todo momento.
- Refrigere las preparaciones frías de inmediato y mantenga refrigeradas en un rango de temperatura de 5°C y 10°C.
- En los módulos mantenga las preparaciones frías protegidas en los contenedores isotérmicos hasta el momento de su distribución. Se debe controlar además que el tiempo que permanezcan en esta condición durante el servicio sea inferior a una hora.

c) Control y Registro de Temperaturas de Transporte

- Controle las temperaturas de las preparaciones transportadas, al momento de su salida desde el casino o central de elaboración y a la llegada al lugar de servicio. Mantenga estos registros durante 3 meses.

- 12. Análisis de Muestras y Acciones Correctivas

a) Check List

- Aplique check list dos veces al mes como mínimo.

b) Plan de acciones correctivas auditoría anterior

- Complete cada ítem evaluado cero con su acción correctiva.
- Publique el plan de acción con el VºBº del Gerente de Explotación y el Auditor de Calidad en un lugar de fácil acceso para el conocimiento de todo el personal, será requisito cumplir el 70% de las acciones correctivas allí expuestas.

c) Registro de controles microbiológicos

- Mantenga un archivo con los resultados del análisis microbiológico rutinario realizado a su casino y las medidas correctivas a implementar para el mejoramiento.

d) Límites microbiológicos aceptables

- Los resultados de los controles microbiológicos deben estar dentro del rango aceptable, según el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

e) Recolección de muestras de referencia

- Tome muestras de referencia de todas las preparaciones elaboradas o manipuladas en cada servicio y destinadas al consumo.
- Tome por separado las muestras de las ensaladas y de las preparaciones que lo requieran.
- Recuerde el tiempo recomendado para realizar la toma de muestras es desde 15 minutos antes comenzar el servicio, hasta 30 minutos después de comenzado.
- Guarde las muestras de referencia congeladas durante 72 horas y elimínelas al final del servicio en el que se cumpla este tiempo, si el Servicio de Salud de su región objeta la mantención de las muestras de referencia en congelación; refrigérelas asegurándose de mantenerlas a una temperatura máxima de 5°C.

f) Registro de control de muestras de referencia

- Registre cada una de las muestras de referencia tomadas en la planilla de registro, este registro debe ser legible, estar completo y mantenerse en buen estado de conservación.

D.6) Calidad Percibida

a) Evaluación sensorial

- Todas las preparaciones entregadas a los clientes, deben ser probadas por el Jefe de Servicio de Alimentación o Maestro.

b) Variedad del menú del día

- La minuta debe ser variada, es decir, no se deben repetir las materias primas base en los diferentes platos de un mismo servicio.

D.7) Procedimientos Técnicos

- Procedimiento de Lavado de Manos

- 1
Abra la llave de agua y moje sus manos hasta el codo
- 2
Aplique jabón sanitizante y jabone sus manos y antebrazos completamente, friccione espacios entre los dedos.
- 3
Retire la escobilla de la solución sanitizante, escobille sus uñas y entre sus dedos.
- 4
Enjuague la escobilla y déjela en la solución sanitizante limpia (amonio cuaternario o solución clorada).
- 5
Enjuague sus manos y antebrazos con agua corriente.
- 6
Seque prolijamente sus manos y antebrazos con toalla papel o secador de aire.
- 7
Cierre la llave con un trozo de toalla de papel limpia elimine el papel en basurero de pedal.



- **Limpieza y Sanitización de Mesones Durante el Proceso**

Realice esta actividad al iniciar la jornada y cada vez que cambie de actividad

1
Despeje la superficie del mesón que va a sanitizar
Realice arrastre de toda la materia orgánica que encuentre sobre el mesón usando un paño absorbente limpio.

2
Lave el paño absorbente y rocíe la solución de limpieza

3
Distribuya la solución de limpieza por toda la superficie del mesón realizando movimientos circulares de arrastre de extremo del mesón al otro.

4
Enjuague con paño absorbente previamente lavado, hasta retirar completamente la solución detergente.

5
Rocíe con solución sanitizante sobre toda la superficie limpia y deje evaporar.

6
Lave los utensilios usados y déjelos ordenados.

7
Lave sus manos al finalizar esta actividad.



- Limpieza y Sanitización de Utensilios y Herramientas de Cocina

LIMPIEZA

1
Antes de iniciar la actividad recuerde utilizar todos los elementos de protección personal necesarios para resguardar su seguridad.

2
Prepare la solución de limpieza de acuerdo a las instrucciones del proveedor de productos químicos.

3
Retire los restos de alimentos de los utensilios y herramientas de cocina y sumérjalos en la solución de limpieza.

4
Lave poniendo atención en las uniones, si la suciedad encuentra muy adherida pulverice con desengrasante recomendado por su proveedor y déjelo actuar siguiendo las instrucciones de su uso.

5
Enjuague con agua limpia y deje estilar hasta secar.

SANITIZACION

Realice esta actividad cada vez que utilice un utensilio o herramienta de cocina.

6
Después de realizado el procedimiento de lavado de utensilios y herramientas de cocina, rocíe con solución de sanitizante.



- Recepción de Materias Primas

1
Recepcione las materias primas, de acuerdo al hora establecido en el Reglamento de Servicio de la Obra para interferir con las operaciones del EP. Recepcione sobre mesas ó mesones y no a ras de piso.

2
Verifique que el pedido corresponda a lo solicitado.

3
Controle las condiciones higiénicas de los despachadores las materias primas. Deben tener uniforme limpio, observe siempre las condiciones del transporte del producto (higiene, y estiba del vehículo).

4
Controle la temperatura de los productos refrigerados congelados y complete la planilla de registro de recepción materias primas.

5
Realice una inspección organoléptica (verifique color, olor y aspecto general), rechace el producto si presenta defecto o si no cumple con los límites críticos de las temperaturas de recepción.

6
Pese las materias primas recepcionadas (o cuente unidades si corresponde), si hay conformidad, coloque V°B° de recepción en la factura del proveedor y almacene según procedimiento.



Si rechaza la partida, indique en la factura la causa del rechazo y comuníquese con el Departamento Compras para explicar los motivos y solicitar un nuevo envío del producto.

- Almacenamiento de Alimentos Perecibles

1
Retire el envase terciario cuando sea necesario. En caso guardarse con el envase terciario proteja completamente el producto con una bolsa de polietileno.

2
Rotule los productos de acuerdo a su tipo. Los rótulos deben estar en contacto directo con el producto y deben ser legibles.

3
Recuerde el tiempo que transcurra entre la recepción y almacenamiento, no debe ser mayor a una hora, para evitar la exposición a temperatura ambiente del producto.

4
Almacene los productos según sus requerimientos de temperaturas (congelación, refrigeración) y ordénelos en las cámaras según fecha de elaboración (utilice el sistema FIFO), además almacene los productos de acuerdo a su nivel de elaboración.

5
Mantenga las cámaras de frío perfectamente estibadas a fin de permitir una buena circulación de aire.

6
Lave sus manos al finalizar esta actividad.



- Almacenamiento de Alimentos No Perecibles

1
Almacene en las repisas por separado los envases primarios, secundarios y terciarios.

2
Almacene los productos separándolos del piso, muros y cielo raso, para permitir una adecuada ventilación.

3
Separe los productos alimenticios de los no alimenticios (detergentes, sanitizantes, etc.) Si hay una sola bodega utilice los desechables como barrera entre los alimentos y los productos químicos.

4
Proteja los alimentos en transición (envases abiertos) con bolsas de polietileno, no use corchetes o clips.

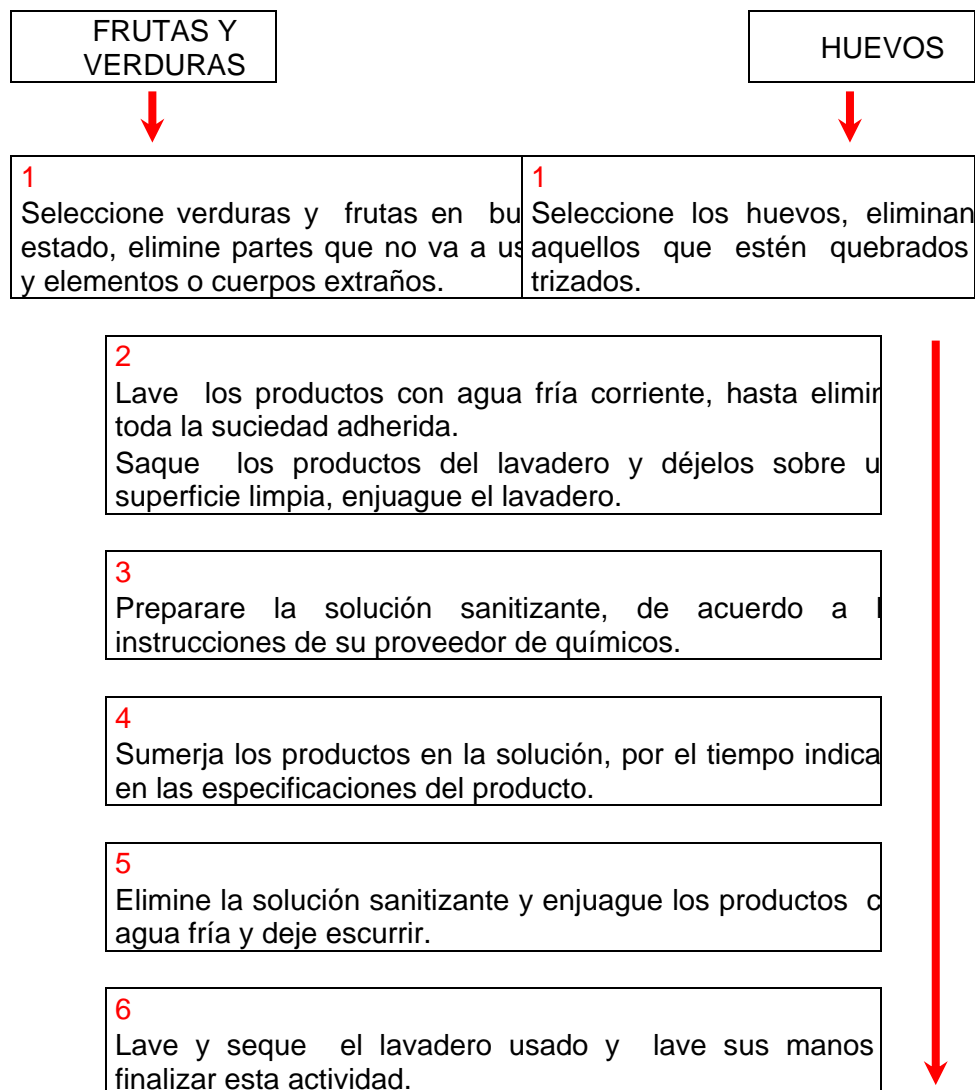
5
Ordene los productos en las repisas de acuerdo a la fecha de elaboración (sistema FIFO). Coloque delante los productos con fecha de elaboración más antigua.

6
Lave sus manos al finalizar esta actividad



- Preelaboración de Productos

Antes de comenzar esta actividad lave los lavaderos donde sanitizará los productos



-En el caso de frutas cítricas y tubérculos se recomienda escobillar el producto (escobilla exclusiva para este fin), si el volumen lo permite.

-Verduras de hoja se deben lavar hoja por hoja si el volumen lo permite.

Si no es posible debido al volumen de productos, agitar el agua hasta eliminar la mayor cantidad de suciedad adherida en los productos.

Antes de comenzar estas actividades lave los lavaderos donde lavará y sanitizará los productos

PRODUCTOS PREELABORADOS

1
Verifique la integridad del envase y del producto (calidad de vacío, color, etc.) y fechas de vencimiento, retire unidades que no se encuentran aptas.

2
Lave los envases en agua fría y deje escurrir

3
Si el preelaborado es un lácteo o una cecina cruda lave contenido antes de usar.

Si el preelaborado es una verdura destinada a consumo crudo siga el procedimiento de sanitización de verduras.

4
Lave sus manos al finalizar esta actividad.



ENLATADOS

1
Clasifique las conservas, retirando las unidades que no son aptas (abolladas, oxidadas e hinchadas).

Elimine las etiquetas si corresponde


2
Lave los enlatados con agua fría y deje escurrir

3
Lave sus manos al finalizar esta actividad.




- Descongelación de Cárnicos

DESCONGELACIÓN LENTA

- 1
Retire la carne del congelador el día anterior a la etapa de elaboración.
 - 2
Deje la carne en la parte inferior del refrigerador (use un envase donde la carne pueda escurrir sin ensuciar el equipo de frío).
 - 3
Al retirar la carne del refrigerador el día de su uso, verifique si el grado de descongelación es adecuado. Si no lo es realice una descongelación rápida.
 - 4
Lave sus manos al finalizar esta actividad.
- 

DESCONGELACIÓN RÁPIDA

Antes de comenzar esta actividad lave los lavaderos donde descongelará los productos cárnicos.

- 1
Introduzca los productos cárnicos en una bolsa plástica debidamente cerrada.
 - 2
Coloque las bolsas bajo el flujo de agua fría corriente, hasta su descongelación.
 - 3
Lave y seque el lavadero usado, lave sus manos al finalizar esta actividad.
- 

- Control de Temperatura de Cocción

COCCIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS

Antes de realizar este procedimiento lave y sanitice el termómetro.

1

Lave sus manos siguiendo el procedimiento y use guantes quirúrgicos de primer uso.

2

Retire el producto de su fuente de calor (llama, horno, etc) e introduzca la termocupla sanitizada del termómetro hacia el centro del producto, espere hasta que la temperatura detenga.

3

Registre en la planilla de registro de cocción de productos cárnicos la temperatura y la hora en que fue controlada la cocción y guarde el registro por 3 meses.

4

Si el producto no cumple con el límite crítico (70 ó 80°C según el producto), Prolongue la cocción y registre la acción correctiva en planilla.

5

Lave sus manos al finalizar esta actividad



- Blanqueado de Verduras

Antes de comenzar la actividad lave sus manos según procedimiento

1
Coloque agua en un recipiente, lo suficientemente profundo para que al introducir las verduras queden cubiertas por agua

2
Hierva el agua, cuando alcance punto de ebullición introduzca las verduras que blanqueará

3
Deje hervir en el agua durante 3 minutos. Finalizado ese tiempo, retire de la fuente de calor, bote el agua y coloque las verduras bajo chorro de agua fría, hasta lograr enfriamiento.

4
Lave el lavadero donde enfrió las verduras, lave sus manos al finalizar esta actividad



- Recalentamiento de Preparaciones Calientes

Antes de comenzar la actividad lave sus manos según procedimiento y use guantes quirúrgicos de primer uso

1
Recaliente a 73° C por 2 minutos todas las preparaciones que se encuentren a una temperatura inferior a los 60°C

2
Introduzca la termocupla sanitizada del termómetro hasta centro el producto y espere hasta que la temperatura detenga.

3
Registre la temperatura y la hora en que fue realizado recalentamiento en la planilla de registro correspondiente guarde el registro por 3 meses.

4
Lave sus manos al finalizar esta actividad



- Temperatura de Distribución de Platos Preparados

Antes de realizar este procedimiento lave y sanitice el termómetro, lave sus manos según procedimiento y use guantes quirúrgicos de primer uso.

1
En líneas de autoservicio verifique que la temperatura del agua o baño maría se encuentre entre 80°C y 90°C antes del montaje de los loncheros.

2
Instalados los loncheros con las preparaciones, controle temperatura, introduciendo la termocupla sanitizada o termómetro en el centro del lonchero. Espere hasta que temperatura se estabilice.

3
Registre en la planilla de control de temperatura de distribución de platos preparados, la temperatura y la hora del control.

4
Lave, seque con toalla de papel y sanitice nuevamente la termocupla del termómetro

5
Repita el control de temperatura con todas las preparaciones calientes, cada vez que cambie de preparación debe lavar y sanitizar la termocupla del termómetro

6
Si alguna preparación no cumple con la temperatura mínima (60°C), se debe recalentar a 73°C durante 2 minutos, registre en la planilla de control de temperaturas de recalentamiento de platos preparados esta temperatura y la acción correctiva en la planilla de control de temperatura de distribución de platos preparados. Guarde las planillas de registros por 3 meses.

7
Controle y registre la temperatura de las preparaciones frías siguiendo el mismo procedimiento.

8
Lave sus manos al finalizar esta actividad



- Temperatura de Transporte de Platos Preparados

Antes de realizar este procedimiento lave y sanitice el termómetro, lave sus manos según procedimiento y use guantes quirúrgicos de primer uso.

1
Realice traspaso de preparaciones desde la cocina refrigeradores a contenedores limpios y sanitizados, lo más cercano posible del horario de transporte.

2
Controle selectivamente la temperatura de las preparaciones cuando se encuentren en los contenedores (introduciendo termocupla sanitizada del termómetro en cada preparación) verifique que las preparaciones se encuentren dentro de los límites críticos.

3
Registre en la planilla de control de tiempo y temperaturas transporte de platos preparados, la hora y la temperatura de salida de cada preparación desde el casino de elaboración.

La hoja de registro debe ser enviada al último módulo para registrar la temperatura y hora de llegada de las preparaciones

4
En el momento de la llegada de las preparaciones controle temperatura y condición de las preparaciones recibidas. Si una preparación caliente llega a una temperatura menor de 60 °C recaliente a 73 °C durante 2 minutos y registre en la planilla registro de recalentamiento de platos preparados.

5
Registre en la planilla, la hora y la temperatura de llegada de las preparaciones al último módulo y devuélvala a la planta de elaboración.

6
Acondicione las preparaciones según los requerimientos de conservación (en frío o en caliente) ,lave sus manos al finalizar esta actividad



- Recolección de Muestras de Referencia

Realice este procedimiento todos los días y en todos los servicios desde 15 minutos antes de comenzar el servicio hasta 30 minutos después de comenzado.

MUESTREO

1
Lave sus manos de acuerdo a procedimiento establecido y use guantes quirúrgicos de primer uso.

Utilice un utensilio único y sanitizado para tomar cada muestra

2
Sanitice con alcohol cada bolsa plástica y tome aproximadamente 70 gramos de muestra.

3
Cierre herméticamente los envases (bolsas plásticas) y rotule con nombre de la preparación, día y hora del muestreo ó con número correlativo.

4
Congele inmediatamente por 72 horas (3 días), elimine los guantes y lave sus manos, complete el registro, archívelo en buen estado durante 3 meses.

Si el Servicio de Salud de su región objeta la congelación de las muestras de referencia, refrigérelas asegurándose de mantenerlas bajo 5°C.

ELIMINACIÓN

1
Revise en el registro las muestras de referencia que corresponde eliminar (muestras que hayan completado 72 horas).

2
Elimine las muestras de referencia y complete el registro con la fecha real de eliminación y el nombre del responsable, lave sus manos al finalizar esta actividad.

PCC N° 1 REGISTRO CONTROL DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

Insp. Organoléptica: Apariencia general, color, olor, sabor, bolsas rotas, cajas en mal estado, etc.
Temperaturas productos congelados: Límites críticos Establecidos por R.S.A mínimo -12 °C (local); -15°C (interurbano).
Temperaturas productos refrigerados Límite crítico Establecido por R.S.A o proveedor tabla N° 2

| Fecha Recepción | Tipo de producto | Hora | T°C | Inspección Organoléptica | Condición Higiénica Transportación (S ó L) | Condición Higiénica Proveedor (S ó L) | Acción Correctiva | Responsable |
|---|------------------|------|-----|--------------------------|--|---------------------------------------|-------------------|-------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Acciones Correctivas : - Rechazar la partida, golpe de frío. | | | | | Significado : S (Sucio) L (Limpio) | | | |

Mes:
E.P.
Cámara:

PCC N° 2 y 5 REGISTRO CONTROL DE TEMPERATURA DE EQUIPOS DE FRÍO

Cámara de refrigeración: 0 a 5 °C

Cámara de congelación: mínimo -18 °C

| Fecha | Turno | | | Turno | | | OBSERVACIONE | ACCIONES CORRECTIVAS |
|-------|-------|------|------------|-------|------|------------|--------------|----------------------|
| | Hora | T° C | Funcionari | Hora | T° C | Funcionari | | |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | |
| 29 | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | | |

Acciones Correctivas: Reparación de equipos de frío - Estiba correcta de productos, Revisión estado termómetro, corregir frecuencia de apertura del equipo.

Acción Correctiva: Prolongar tiempo de cocción, aumentar temperatura de cocción

SIGES Chile S.A.
GERENCIA DE CALIDAD

Mes:
E.P.

PCC 6 REGISTRO CONTROL DE TEMPERATURAS
RECALENTAMIENTO DE PREPARACIONES

Límite Crítico: Temperatura de 73 °C por 2 minutos.

| Fecha | Turno | Tipo de Producto | Hora | T°C | Responsable | Acción Correctiva |
|-------|-------|------------------|------|-----|-------------|-------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Acción Correctiva: Prolongar tiempo de recalentamiento, aumentar temperatura de recalentamiento.

PCC 7 REGISTRO CONTROL DE TIEMPO Y TEMPERATURAS DE TRANSPORTE

Límite Crítico Preparaciones Calientes: Temperatura de 60C

Límite Crítico Preparaciones Frías: Temperatura de 9°C

| Fecha / Turno | Tipo de producto | SALIDA | | LLEGADA | | Acción Correctiva | Responsabi |
|---------------|------------------|--------|-----|---------|-----|-------------------|------------|
| | | Hor | T°C | Hor | T°C | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Acciones Correctivas : Recalentamiento de preparaciones calientes, golpe de frío para preparaciones frías.

**PCC REGISTRO CONTROL DE TEMPERATURAS
 DISTRIBUCIÓN DE PLATOS PREPARADOS**

Límite Crítico para preparaciones calientes: Temperatura igual ó mayor a 60 °C

Límite Crítico para preparaciones frías: Temperatura máxima de 9 °C

| Fecha | Turno | Tipo de producto | Hora | T°C | Responsable | Acción Correctiva |
|-------|-------|------------------|------|-----|-------------|-------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Acción Correctiva: Aumentar la temperatura de agua del baño maría a 85 - 90 °C, recalentamiento preparaciones calientes, golpe de frío a preparaciones frías.

REGISTRO CONTROL DE MUESTRAS DE REFERENCIA

| Fecha de muestreo | Nombre de la preparación | Turno / Hora | Fecha de eliminación de la muestra | | Responsable del muestreo Nombre y firma | Responsable de la eliminación Nombre y firma | Observaciones |
|-------------------|--------------------------|--------------|------------------------------------|-----------|--|---|---------------|
| | | | Previsto | Realizado | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

REGISTRO ANÁLISIS DE VERIFICACIÓN MICROBIOLÓGICA DEL AGUA

Límite Crítico: Recuento de coliformes totales y fecales <2 (NMP/ml agua), cloración 0.2 mg/lit de cloro resid libre.

| Fecha | Coliformes totales NMP/ml. agua | Coliformes fecales NMP/ml. agua | Cloración ppm | Laboratorio Responsable |
|--------------|--|--|--------------------------|------------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Acción Correctiva: Realización de muestreo microbiológico, aumentar cloración del agua.

REGISTRO CONTROL DE EXAMENES Y TRATAMIENTOS MEDICOS

| Nombre De Funcionario | CADA 3 AÑOS (MENORES DE 3 AÑOS) | | FRECUENCIA CONTRACTUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------------|---------------|--------------------|--------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|
| | Antitífica | | VDRL | | HIV | | Nasofaríngeo | | | | Lecho ungueal | | | | Parasitológico | | | | Coprocult | Otro |
| | Fecha Actual | Fecha Próxim | Fecha Actual | Fecha Próxim | Fecha Actual | Fecha Próxim | Fecha Actual | Fecha Contr. meses | Fecha Próxim | Fecha Contr. muestr | Fecha Actual | Fecha Contr. meses | Fecha Próxim | Fecha Contr. meses | Fecha Actual | Fecha Contr. meses | Fecha Próxim | Fecha Contr. meses | Fecha Actual | Fecha Actual |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Acción Correctiva: Realización de exámenes médicos y resultados, tratamiento y controles posteriores

**REGISTRO CONTROL DE PROGRAMA DE
FUMIGACIONES Y DESRATIZACIONES**

| Fecha | Tipo de Acción | Áreas Aplicadas | Producto Utilizado | Principio Activo | Firma Empresa Ejecutora |
|-------|----------------|-----------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Acción Correctiva: Realización de fumigación y desratización, aumentar la frecuencia de fumigación y desratización

PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDADES Y/ O RECLAMOS

| |
|---|
| |
| * |
| |
| |
| * |
| |
| |

ANÁLISIS DE CAUSA

| |
|---|
| |
| * |
| |
| |
| * |
| |
| |

DISPOSICIÓN (ACCIÓN INMEDIATA SI CORRESPONDE)

| |
|---|
| |
| * |
| * |

ACCIÓN CORRECTIVA

| |
|---|
| |
| * |
| |
| |
| * |
| |
| |

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

| | |
|----------------|-----------------|
| | |
| INICIO: | TERMINO: |

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD (ABIERTA Ó CERRADA)

| |
|---|
| * |
| * |

FIRMA AUDITOR RESPONSABLE

SIGES Chile S.A.
GERENCIA DE CALIDAD

Fecha:
E.P.

REGISTRO PLANILLA DE ACCIONES CORRECTIVAS
AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Jefe Servicio Alimentación
Auditor

| NO CONFORMIDAD | ANÁLISIS DE CAUSA (¿Por qué?) | ACCIÓN INMEDIATA | ACCIÓN CORRECTIVA | Frecuencia |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | | |

Firma Auditor

Firma Jefe Servicio Alimentación

| DIA DE LA MADRE | FIESTAS PATRIAS | NAVIDAD |
|--|---|---|
| <p>½ Huevo Peruana / Betarraga</p> <p>Asado Mechado c/ Arroz Pilaf Flan Brasileño</p> | <p>Empanadas de Horno</p> <p>Cazuela de Ave Chilenitos</p> | <p>Cornet de Jamonada / Porotos Verde</p> <p>Pavo Asado c/ Papas Duquesas Helado</p> |
| <p>Jurel Ssa. Verde/ Repollo Beef Vacuno c/ Papas Fritas</p> <p>Eclair / Manjar</p> | <p>Empanadas de Horno Asado de Vacuno al Horno c/ Papas al pebre</p> <p>Huesillos c/ Mote</p> | <p>Ens. Tomate / Pepino</p> <p>Pollo Chipolata c/ Arroz Arabe Natilla Chocolate /Almendras</p> |
| <p>I Palta Abanico/ Lechuga Pulpa Cerdo a la Mostaza c/ Pu Florentino</p> <p>Jalea Bicolor</p> | <p>I Empanadas de Horno Asado de Vacuno c/ Ens. Papa Mayo- Chilena</p> <p>Huesillos c/ Mote</p> | <p>I Tomate York/ Lechuga Paupiette de Vacuno c/ Macedonia d Verduras</p> <p>Torta de Durazno</p> |

PARTE 2

2.4. SERVICIO DE LAVANDERÍA

2.4.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.4.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

La lavandería tiene por finalidad principal satisfacer las necesidades de lavado generadas por los internos del Establecimiento. 2.4.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El servicio está diseñado para entregar un servicio de lavado integral, con las consideraciones y coordinaciones que se establecen en el punto 1.13.7.3 de las Bases de Licitación, este servicio contempla el retiro de las prendas de vestir y de cama de los internos desde los módulos de reclusión y su posterior devolución desde la unidad de lavandería. En dicha unidad las prendas serán sometidas a un proceso de lavado, secado y planchado, según corresponda.

También este servicio atenderá las necesidades de lavado de ropa de cama y uniformes del personal que le presta servicios al concesionario, como también de la mantelería asignada a los comedores de oficiales y suboficiales.

2.4.1.3. RESUMEN OPERATIVO

La operación se iniciará con la entrega que haga Gendarmería de Chile de las ropas de los internos, según lo establece el punto 1.13.7.3 de las bases de licitación. Las prendas se retirarán y entregarán masivamente desde los distintos módulos con una frecuencia semanal. Todo el proceso durará 48 horas siguientes contadas desde la recepción de las prendas, a excepción de los días domingos y festivos.

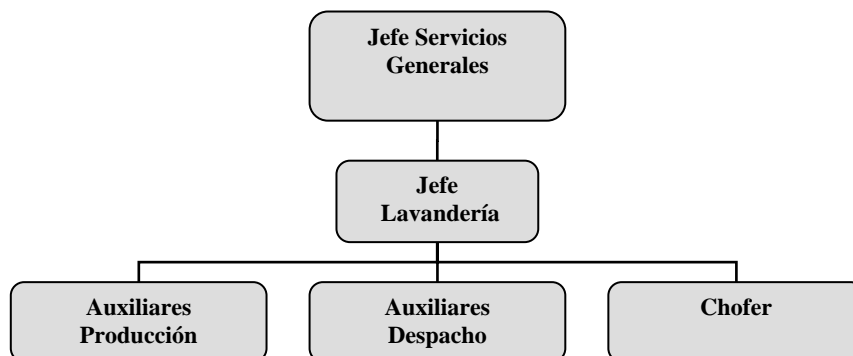
Para ello, la lavandería estará provista del equipamiento necesario para cumplir con este plazo, con los controles administrativos y de calidad que se indican.

Este servicio se prestará conforme a lo indicado en los artículos 1.10.2.6, y 2.8.2.4.2 de las Bases de Licitación; 4.2 del documento N° 8, denominado Oferta Técnica, aplicándose a éste lo que corresponda del documento N° 7, denominado Memoria Operativa y del documento denominado "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción".

2.4.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.4.1.4.1. ORGANIGRAMA

En el organigrama que se detalla se indica que el Servicio de Lavandería depende del área de Servicios Generales y está compuesto por un equipo operacional que es dirigido por el Jefe de Lavandería, el cual tiene por misión dirigir la ejecución de la operación.



2.4.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio el Operador dispondrá de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a cada una de las obligaciones que impone el contrato de concesión. Para ello, en lo que respecta al servicio de lavandería, se ha definido una dotación referencial que se encuentra en el punto 1.4.3.1. y anexo 1.4.D. del presente reglamento.

2.4.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

Para el desarrollo de la actividad en la lavandería se ha considerado una jornada de lunes a sábado que se inicia a las 6:30 horas y culmina a las 17:00 horas. La jornada diaria es interrumpida por las actividades de alimentación del Establecimiento Penitenciario.

Las jornadas de trabajo serán las siguientes, pudiendo cambiar si las necesidades operativas lo aconsejaren:

| CARGOS | | Jefe de Lavandería | Chofer y Ayudante transport | Auxiliares producción | Auxiliares Despacho |
|-------------|---------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Días | | Lunes a sábado | Lunes a sábado | Lunes a sábado | Lunes a sábado |
| Jornada | Entrada | 6:30 | | 6:30 | 6:30 |
| | Salida | 8:30 | | 8:30 | 8:30 |
| | Horas jornada | 2:00 | 0:00 | 2:00 | 2:00 |
| Desayuno | Entrada | 8:30 | | 8:30 | 8:30 |
| | Salida | 9:30 | | 9:30 | 9:30 |
| | Horas jornada | 1:00 | | 1:00 | 1:00 |
| Jornada | Entrada | 9:30 | 9:00 | 9:30 | 9:30 |
| | Salida | 12:00 | 12:00 | 12:00 | 12:00 |
| | Horas jornada | 2:30 | 3:00 | 2:30 | 2:30 |
| Almuerzo | Entrada | 12:30 | 12:30 | 12:30 | 12:30 |
| | Salida | 13:30 | 13:30 | 13:30 | 13:30 |
| | Horas jornada | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 |
| Tarde | Entrada | 13:30 | 13:30 | 13:30 | 13:30 |
| | Salida | 17:00 | 18:30 | 17:00 | 17:00 |
| | Horas jornada | 3:30 | 5:00 | 3:30 | 3:30 |
| Cena | Entrada | 17:30 | 17:30 | 17:30 | 17:30 |
| | Salida | 18:30 | 18:30 | 18:30 | 18:30 |
| | Horas jornada | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 |
| HH / día | | 8:00 | 8:00 | 8:00 | 8:00 |
| HH / semana | | 48 | 48 | 48 | 48 |

Sin perjuicio de lo anterior las jornadas y el horario de trabajo se ajustarán para dar cumplimiento a los requerimientos del servicio establecidos en las bases de licitación que se refleja en el siguiente cuadro de prestación del servicio:

| TIPO LAVADO | | SEMANA | | | | | ANUAL | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---------|--------|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | M | M | V | S | D | E | F | M | A | M | J | J | A | S | C | N | D | |
| SEMANA | Retiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Entrega | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANUAL | Retiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Entrega | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Numeral : Indica grupos de módulos (4-5 módulos en promedio)
 Letras : Cada uno de los módulos

| | |
|----------|---|
| Horarios | |
| Retiro | 8:30 - 10:00 |
| Entrega | 8:30 - 10:00 (después de las 48 Hrs. siguientes). |

El lavado anual se retirará y entregará en la primera quincena de cada mes coincidiendo con un retiro y entrega semanal correspondiente al módulo.

2.4.1.4.4. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES/RESPONSABLE

a) Jefe de Servicio de Lavandería

| | |
|------------------------|---|
| Área | Servicio de Lavandería |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Servicios Generales |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Organizar y supervisar el proceso de lavado ropa, su recolección y despacho. Dirigir el equipo de trabajo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Media Completa. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> 3 Años de experiencia en Lavandería. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> Autonomía. Capacidad de organización y planificación. Capacidad de reacción. Capacidad para manejo de personal operativo. Responsabilidad, rigurosidad. Salud compatible con condición de trabajo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Servicios y Generales Auxiliares de Lavandería Chofer y Ayudante de Distribución |

b) Chofer/Ayudante: Retiro y Entrega de Ropa en Módulos

| | |
|------------------------|--|
| Área | Servicio de Lavandería |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Servicio de Lavandería |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del retiro y entrega de ropa desde los módulos a la lavandería y viceversa. • Conduce un carro con rampa para el traslado de ropa. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Básica completa o dominio de Lectura y Escritura. • Licencia de conducir clase "D". • Capacitación Prevención de Riesgos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Sin exigencias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en contexto penitenciario. • Disciplina, responsabilidad, orden. • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Razonamiento práctico. • Habilidad psicomotriz. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicios y Generales • Auxiliares de Lavandería |

c) Auxiliar (Lavado, secado y planchado/ Recepción y despacho)

| | |
|------------------------|--|
| Área | Servicio de Lavandería |
| Dependencia Jerárquica | Jefe de Servicio de Lavandería |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar los procedimientos operativos asociados al lavado, secado y planchado, así como recepción y despacho de ropa asignados por jefatura. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Básica o Dominio de Lectura - Escritura |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Sin exigencias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para comprender y seguir instrucciones. • Capacidad para trabajar en equipo. • Resistencia al esfuerzo físico. • Responsabilidad. • Salud compatible con condición de trabajo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicios y Generales • Chofer y Ayudante de Distribución |

2.4.1.4.5. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

a) Del Jefe de Servicios Generales

- Será el responsable de supervisar los planes del servicio de lavandería.
- Aprobará el plan diario de retiro y entrega de ropas y comunicará de éste plan al Alcaide o quien lo subrogue. Este último validará el plan diario con el programa anual del servicio para su incorporación en la orden del día. Además, informará al mismo funcionario de cualquier circunstancia que deba ser corregida, atendida o que pueda crear dificultades operativas que afecten al desarrollo normal de los servicios.
- Verificará, mediante la revisión diaria, el cumplimiento de las distintas etapas de los planes.
- Supervisará el cumplimiento del sistema de control de calidad del servicio de lavandería.
- Elaborará los informes de gestión internos y los exigidos por el Inspección Fiscal del servicio.

b) Del Jefe de Lavandería

- Confeccionará los programas de lavado y secado del servicio, supervisando la operación.
- Distribuirá al personal eficientemente, de acuerdo a las necesidades de gestión y de la operación.
- Impedirá que auxiliares y chofer, que están a su cargo, cometan cualquier acción que pueda poner en riesgo la seguridad e integridad de cualquier persona, o que pudiesen afectar el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento Penitenciario.
- Deberá mantener la totalidad de los elementos e implementos necesarios para realizar las labores encomendadas en óptimas condiciones de funcionamiento. Estos implementos, del mismo modo, deberán estar disponibles para que el chofer y los auxiliares de lavandería puedan realizar sus funciones.
- Dará orientación y capacitación técnica a los auxiliares de lavandería.
- Recibirá las inquietudes del chofer y los auxiliares de lavandería, atenderlas o canalizarlas a los niveles organizacionales superiores.

c) Del auxiliar de lavandería de despacho y producción

- Realizará y cumplirá fielmente las labores encomendadas por el Jefe de Lavandería.
- Comunicará al jefe de Lavandería los resultados de las labores efectuadas y podrá sugerir mejoras al servicio. Del mismo modo informará de toda aquella circunstancia que le impida o dificulte cumplir los programas de producción.

- d) Del chofer (compartido con Servicio de reparto de encomiendas)
- Realizará y cumplirá fielmente las labores encomendadas por el Jefe de Lavandería.
 - Realizará el control de ropas en la recepción y entrega de éstas en las respectivas guardias de módulos por parte de funcionarios de Gendarmería.
 - Comunicará al Jefe de Lavandería los resultados de las labores efectuadas y podrá sugerir mejoras al servicio. Del mismo modo informará de toda aquella circunstancia que le impida o dificulte cumplir los programas de retiro y entrega de ropas.

2.4.1.4.6. SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN

El sistema de identificación se regirá por lo contemplado en el punto 1.4.4.12 del presente reglamento.

2.4.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

2.4.1.5.1. DE LOS LAVADOS

- La lavandería sólo efectuará lavado húmedo.
- La unidad de lavandería dará servicio de lavado a todas las prendas que intervengan en la operación, lo que incluye ropa de cama, cobertores, frazadas, ropa de trabajo, paños de distinta índole, toallas, etc.
- Las prendas que requieran servicio de lavado por parte de los diferentes servicios del Operador, serán acumuladas en las respectivas dependencias del servicio y el responsable de éstas solicitará al Jefe de Lavandería el retiro de ellas.
- La entrega se efectuará mediante el formulario "Orden de Servicio" y la recepción se realizará de igual forma.

2.4.1.5.2. DEL SISTEMA DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES

- Los módulos se atenderán una vez por semana.
- Para las unidades de servicios del Operador los retiros serán programados según la demanda que ellos generen, pero en una primera instancia se les retirará en forma semanal.
- El servicio de Salud, se atenderá en forma diaria.

2.4.1.5.3. ANTE VARIACIONES DE DEMANDA POR FACTORES DE OCURRENCIA NORMAL

- En la eventualidad que se genere una mayor demanda por situaciones ocasionales y de contingencia, se le dará prioridad al lavado de los internos y al servicio de salud. En segundo grado se privilegiará el resto de los servicios prestados por el Operador.
- Ante contingencias mayores, el Operador complementará su servicio con lavanderías externas próximas al establecimiento de manera de prestar un servicio continuo.

2.4.1.5.4. ANTE INTERFERENCIA EN EL ABASTECIMIENTO DE ROPAJE Y SUMINISTROS

- En la eventualidad que por una contingencia mayor no imputable al Operador, éste no pueda realizar los retiros o devoluciones programados, los programas de retiro se ajustarán al nuevo escenario corrigiendo las entregas y retiros.
- El Operador mantendrá en sus bodegas materias primas suficientes para cubrir la falencia de éstas ante eventos de fuerza mayor. En la eventualidad de una situación extrema la actividad se desarrollará con proveedores próximos al establecimiento. Se entiende por materias primas los detergentes, desengrasantes, bálsamos o cualquier elemento que es parte del proceso de lavado.
- Ante falencias en el suministro de los servicios básicos de luz, agua y gas, el Operador complementará su servicio con lavanderías externas próximas al establecimiento de manera de prestar un servicio continuo.

2.4.1.5.5. ANTE AUSENCIA DE PERSONAL DE LA CONCESIONARIA

- El Operador mantendrá personal capacitado para ejercer labores de reemplazo en la eventualidad que los permanentes se encuentren con licencia o se ausentaren por cualquier motivo.
- En su política de mantener personal preparado para reemplazo, el Operador efectuará prácticas operativas con internos trabajadores de acuerdo a las modalidades indicadas en punto 1.4. del presente reglamento, y sólo en aquellas funciones operativas que la Administración Penitenciaria autorice.

2.4.1.5.6. DE LA HIGIENE Y LIMPIEZA

- Todos los trabajadores deberán hacer uso de su uniforme mientras se encuentren trabajando en la unidad.
- El Jefe de Lavandería exigirá a sus subordinados la mantención del orden interno. La actividad se realizará en un ambiente libre de desechos y de elementos no necesarios para ejercer la operación.

2.4.1.5.7. DE LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Los empleados de la unidad de lavandería gozarán de los beneficios de la ley de Prevención de Riesgos y enfermedades profesionales. Por lo tanto se les proporcionará el equipamiento necesario de protección personal, la asistencia necesaria para eliminar las condiciones inseguras en la ejecución de sus labores y la capacitación necesaria para optimizar el desempeño sin exponerse a accidentes laborales.

También se deberá dar cumplimiento a las siguientes normas:

- El personal que se desempeñe en la lavandería deberá dar estricto cumplimiento a las normas de prevención de riesgo e higiene señalados por el experto prevencionista y por el Jefe de Lavandería.
- Los auxiliares encargados de la recepción y clasificación de prendas y aquellos que traspasan las ropas a las máquinas lavadoras estarán obligados a cubrir su cabeza con una toca, y provistos de guantes de protección, de mascarilla de protección respiratoria y botas de goma.
- Para las otras actividades del área, los empleados del área utilizarán botas de goma y tocas de protección para el pelo.
- El servicio de lavandería contará con el equipamiento exigido para el combate de incendio y su personal estará capacitado para su uso.
- El Jefe de Lavandería, en su calidad de supervisor, será responsable de detectar las condiciones inseguras del lugar y exigir la eliminación de ellas, ya sean de infraestructura o por acciones ejercidas por sus empleados a cargo.

2.4.1.5.8. DEL MANTENIMIENTO

Las políticas de mantenimientos serán las indicadas en el reglamento de esta actividad. Adicionalmente y con respecto a los trabajadores de la lavandería, ellos deberán cumplir las siguientes normas, como operadores de equipos:

- Los operadores deberán velar por el buen funcionamiento de los equipos, instalaciones y accesorios e informar a su supervisor de cualquier irregularidad que ellos presenten.
- Al término de la jornada se verificará que las máquinas y equipos se encuentren apagadas, limpias, libres de polvo y con sus componentes en los lugares correspondientes.
- Los auxiliares de lavandería deberán informar a su superior cuando las máquinas o equipos han quedado, luego de la intervención de mantención, con alguna de sus partes imperfectamente instaladas. El Jefe de Lavandería evitará este tipo de situaciones y exigirá que éstas sean corregidas en forma inmediata.

2.4.1.5.9. DE LA PROVISIÓN DE PERSONAL

Se privilegiará la contratación de internos, para desarrollar actividades en aquellas zonas previamente autorizadas por Gendarmería de Chile. Para ello, el reclutamiento se realizará de acuerdo a sus propias motivaciones, a los planes de reinserción social elaborados por el Operador y a la autorización de Gendarmería de Chile. Este mecanismo de provisión de personal estará conforme a lo señalado en los puntos 1.4.3.4., 1.4.4.1. y 1.4.4.2. del presente reglamento.

Se privilegiará a internos que cuenten con experiencia en el área.

2.4.1.5.10. DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos asignados a esta unidad serán administrados de acuerdo a las políticas definidas para este objetivo y liderada por los supervisores respectivos.

a) De la Capacitación

Cualquier persona que se inicie en las actividades propias de este servicio recibirá la capacitación técnica necesaria y en prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales.

La capacitación será programada y controlada por el Operador según se establece en los puntos 1.4.3.10 y 1.4.4.8 del presente reglamento.

Las necesidades de capacitación durante la operación serán detectadas por el Jefe de Lavandería y canalizadas hacia las unidades administradoras de capacitación.

b) De la contratación de la mano de obra de internos

En lo posible y en aquellas zonas donde se cuente con la autorización de la Administración Penitenciaria, se favorecerá la contratación de internos y con esto se les orientará hacia una especialización, contribuyendo al proceso de Reinserción Social.

c) De las remuneraciones

Todos los internos, serán contratados bajo la normativa legal vigente y de acuerdo a las indicaciones del presente Reglamento de Servicio de la Obra en los puntos 1.4.3.6 y 1.4.4.5.

d) De la higiene y la manipulación de prendas

Durante el desarrollo de la actividad laboral, el supervisor exigirá a los auxiliares de lavandería el orden en el trabajo, la mantención de un ambiente laboral y de infraestructura limpio. Todo ello con la finalidad de establecer referentes a los auxiliares que se desempeñan en la unidad y comprometerlos con la calidad de servicio esperada.

2.4.1.5.11. DEL INGRESO AL ÁREA DE LAVANDERÍA

El área de lavandería es de acceso restringido y sólo podrá ingresar personal que desempeñe labores propias o de vigilancia.

2.4.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

Las prendas recibidas en la lavandería serán sometidas a los procesos de lavado, secado, y planchado. En cada uno de ellos, dependiendo del tipo de prenda, se aplicarán técnicas que tienen por finalidad asegurar el nivel de calidad esperado. La definición de éstas técnicas es la siguiente:

Desmugre: Técnica que consiste en sumergir en agua las prendas para desprender la suciedad superficial.

Humectado: Tiene similares características a la técnica anterior, pero se realiza mediante la aplicación de un producto específico de carácter neutro o levemente alcalino, el cual disminuye la tensión superficial entre la suciedad y la tela.

Prelavado: Consiste en la aplicación de un producto alcalino con gran capacidad tenso activa y de suspensión. Su objetivo es soltar suciedades de difícil eliminación, facilitando el lavado principal. Esta técnica se aplica con posterioridad al humectado.

Lavado: Con las técnicas anteriores la suciedad superficial es removida y las fibras están en condiciones de recibir la aplicación de un detergente que ejerza acción limpiadora.

Clorado: Una vez que las prendas están libres de suciedad, se procede al blanqueo o desmanche mediante la aplicación de una solución de cloro y que adicionalmente tiene por objetivo desinfectar la ropa. Esta considerado el uso de cloro orgánico o hipoclorito y aplicarlo en solución de agua, la cual tendrá una temperatura entre los 30° y 50° C. El tiempo de aplicación de esta técnica es de 8 minutos.

Enjuagues: Se realizan durante 2 a 3 minutos con agua fría y el número de enjuagues depende del producto utilizado y su concentración. Su objetivo es eliminar los productos químicos y disminuir la alcalinidad de las prendas.

Suavizado: Técnica final del proceso y que tiene por finalidad recuperar el ordenamiento primitivo de las fibras y así facilitar las operaciones de secado y planchado.

Todas estas técnicas se aplicarán en forma continua y serán parte de los programas de lavado que realizará la respectiva máquina lavadora. La dosificación de los productos aplicados se realizará en forma automática y de acuerdo a programas preestablecidos.

2.4.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

2.4.3.1. SERVICIOS PRESTADOS

2.4.3.1.1. PARA MÓDULOS DE INTERNOS

a) Módulos de Hombres

Servicio de lavado semanal que considera las siguientes prendas:

- 2 ½ kilos de ropa (a modo de ejemplo: 1 pantalón mezclilla + 1 jersey + 1 camisa de mezclilla + 1 polera o 1 chaqueta mezclilla + 1 jersey + 1 camisa de mezclilla + 1 polera o alguna combinación equivalente en peso, la combinación anterior está basada en el vestuario definido en el equipamiento estándar)
- 1 juegos de sábanas , fundas y 1 toalla
- Servicio de lavado de 2 frazadas con una frecuencia anual.

Para facilitar el traslado de las prendas desde y hacia los módulos el Operador proveerá de bolsas diseñadas para este fin, las cuales estarán identificadas con el RUT del interno, el número de módulo y celda u otro tipo de clasificación e identificación definida y acordado con la Administración Penitenciaria y la Inspección Fiscal, ésta deberá garantizar la operatividad del servicio. Las prendas serán marcadas de igual manera con la identificación antes señalada. Adicionalmente, se le proporcionará al interno una tabla de combinaciones de prendas con su respectivo gramaje para facilitar la solicitud del Servicio. Los retiros y las entregas se efectuarán semanalmente desde y hacia el recinto de acopio de ropa ubicado en el área de guardia de cada módulo.

b) Módulos de Mujeres

En los Establecimientos Penitenciarios de Rancagua y La Serena, se prestará el mismo servicio indicado en el punto 2.4.3.1.1. letra a).

c) Módulo de Mujeres con hijos menos de 2 años

El lavado de prendas a los hijos de internas se considera como parte del servicio prestado a las internas Madres y con los límites considerados en la letra a) de este punto, además se limitará a prendas adecuadas al tipo de servicio prestado (Algodón), las prendas que no cumplan con estos requerimientos serán devueltas.

2.4.3.1.2. MÓDULOS TERAPÉUTICOS Y ESPECIALES

Estos módulos recibirán el servicio de lavandería en similares condiciones a las ya descritas, con la salvedad de variaciones en el manejo y acopio de las prendas de internos con enfermedades infectos contagiosos. En estos casos los procesos de lavado serán similares a los aplicados a las prendas provenientes del servicio de salud.

2.4.3.1.3. INTERNOS HOSPITALIZADOS

Los internos hospitalizados recibirán el servicio de lavandería en similares condiciones a la otorgada en el punto 2.4.3.1.1. letra a). El retiro de las prendas se realizará de acuerdo a lo establecido en el punto 1.13.7.3 de las Bases de Licitación.

2.4.3.1.4. EMPLEADOS – OPERADOR.

Las ropa de trabajo de los empleados del Operador y que se encuentre autorizada por los respectivos jefes de unidades de éste, será lavada en estas instalaciones sin que reporte un costo para el trabajador.

2.4.3.1.5. SERVICIOS ESPECIALES

a) Mantelería de comedores

La mantelería y servilletas provenientes de comedores de oficiales y suboficiales serán lavadas por el Operador, como parte del servicio de alimentación.

b) Dormitorios Gendarmería

Las prendas de cama, cortinas o de otro tipo que provengan de esta área serán atendidas como servicio complementario según se indica en el punto 1.1.6 del presente reglamento.

c) Cortinas de comedores u otras áreas no especificadas

Se procederá de la misma manera a la indicada en punto 2.4.3.1.5. letra b).

2.4.3.2. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

El servicio contará con seis flujos administrativos que serán coincidentes con los procesos operacionales e interactuarán entre ellos. Estos procesos serán:

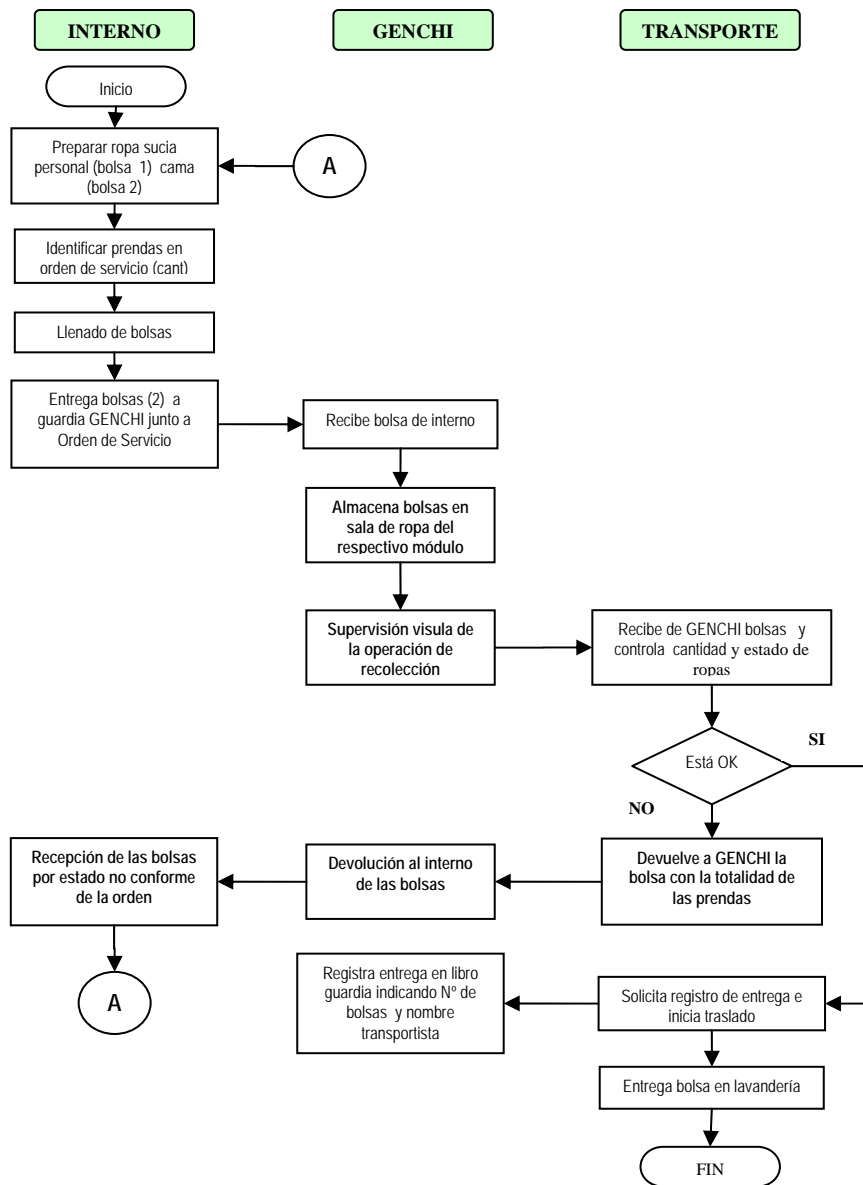
- Retiro y traslado (2.4.3.2.1)
- Clasificación (2.4.3.2.2)
- Proceso de lavado (2.4.3.2.3)
- Proceso de secado y planchado (2.4.3.2.4)
- Almacenamiento (2.4.3.2.5)
- Distribución (2.4.3.2.6)

2.4.3.2.1. RETIRO Y TRASLADO DE ROPA

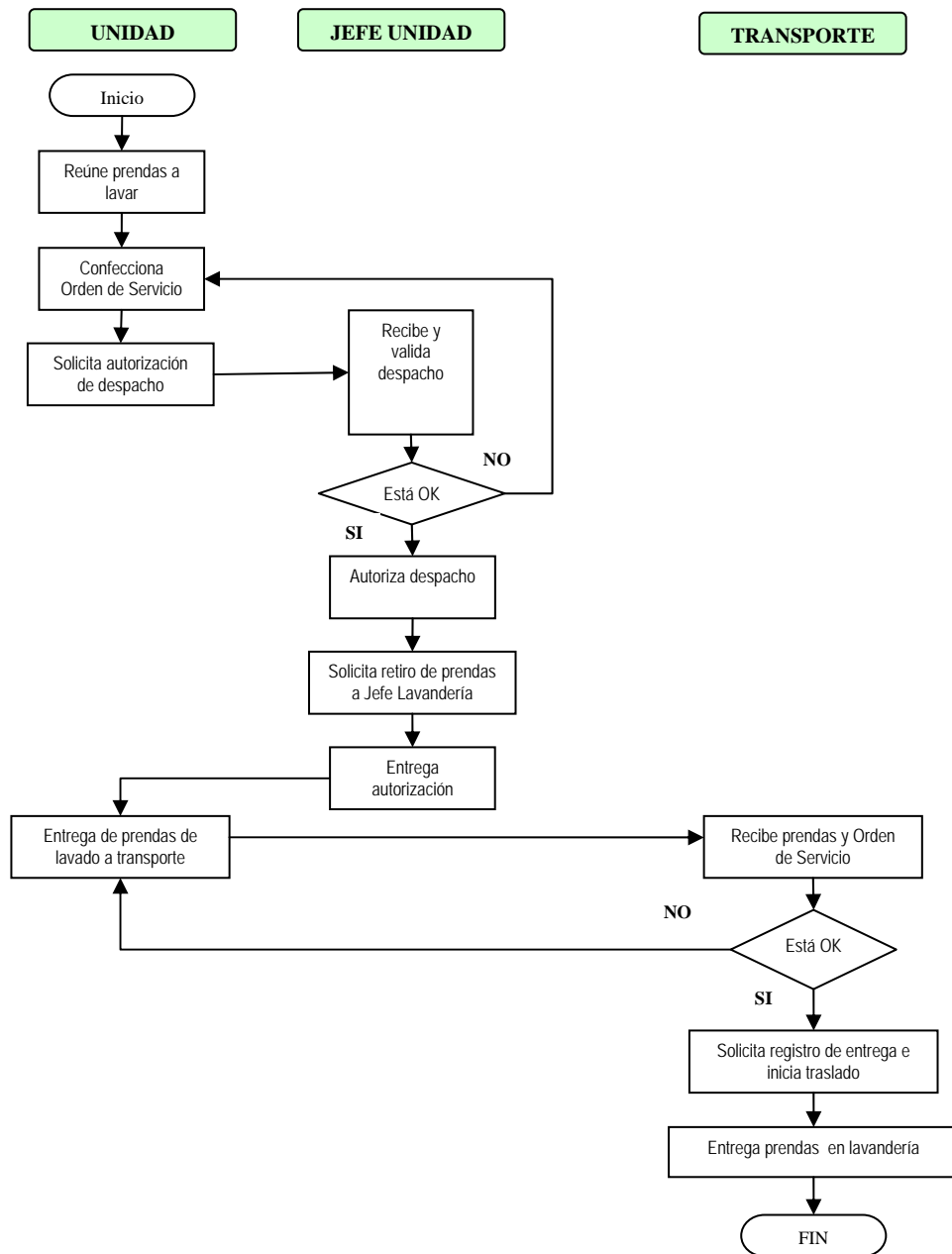
Este proceso tendrá escenarios distintos dependiendo del origen de las prendas. Los flujos, para cada caso, serán los siguientes:

- a) Servicio a los internos.
- b) Servicio a los servicios básicos del Operador (uniformes y otros).
- c) Servicio dirigido al servicio salud

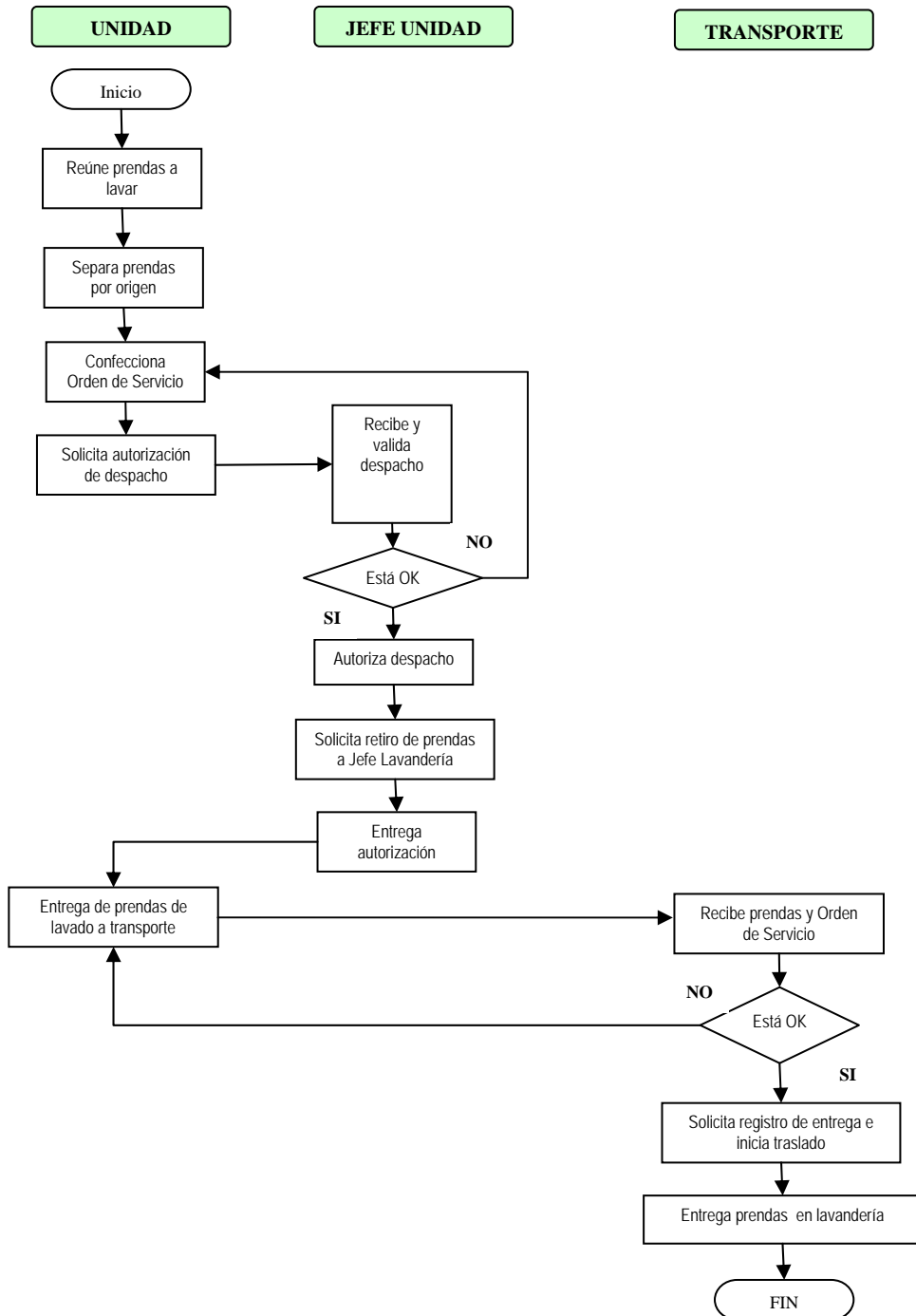
a) Servicios de retiro de prendas dirigidos a los internos



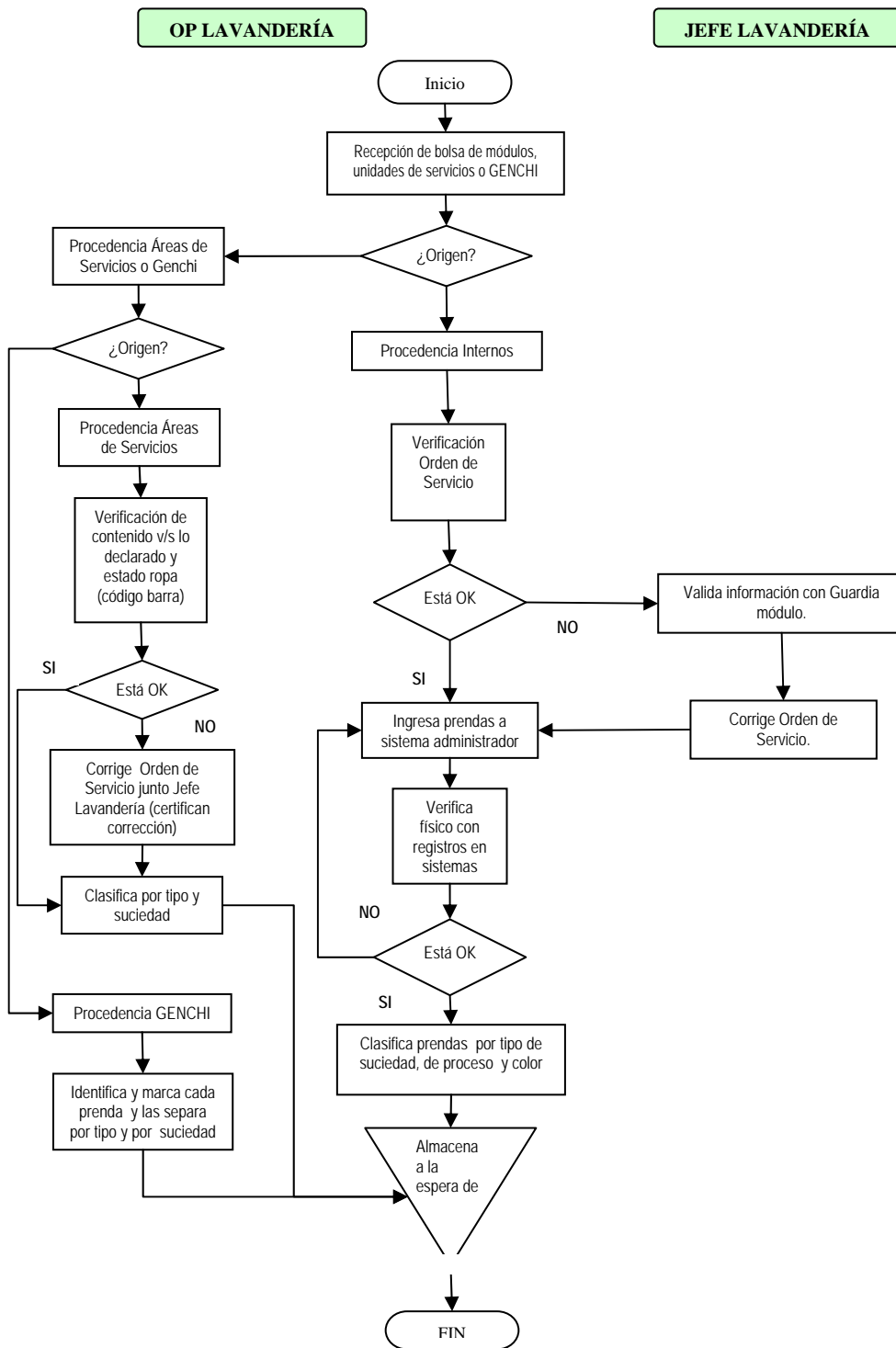
b) Servicios de retiro de prendas dirigidos a los servicios del Operador



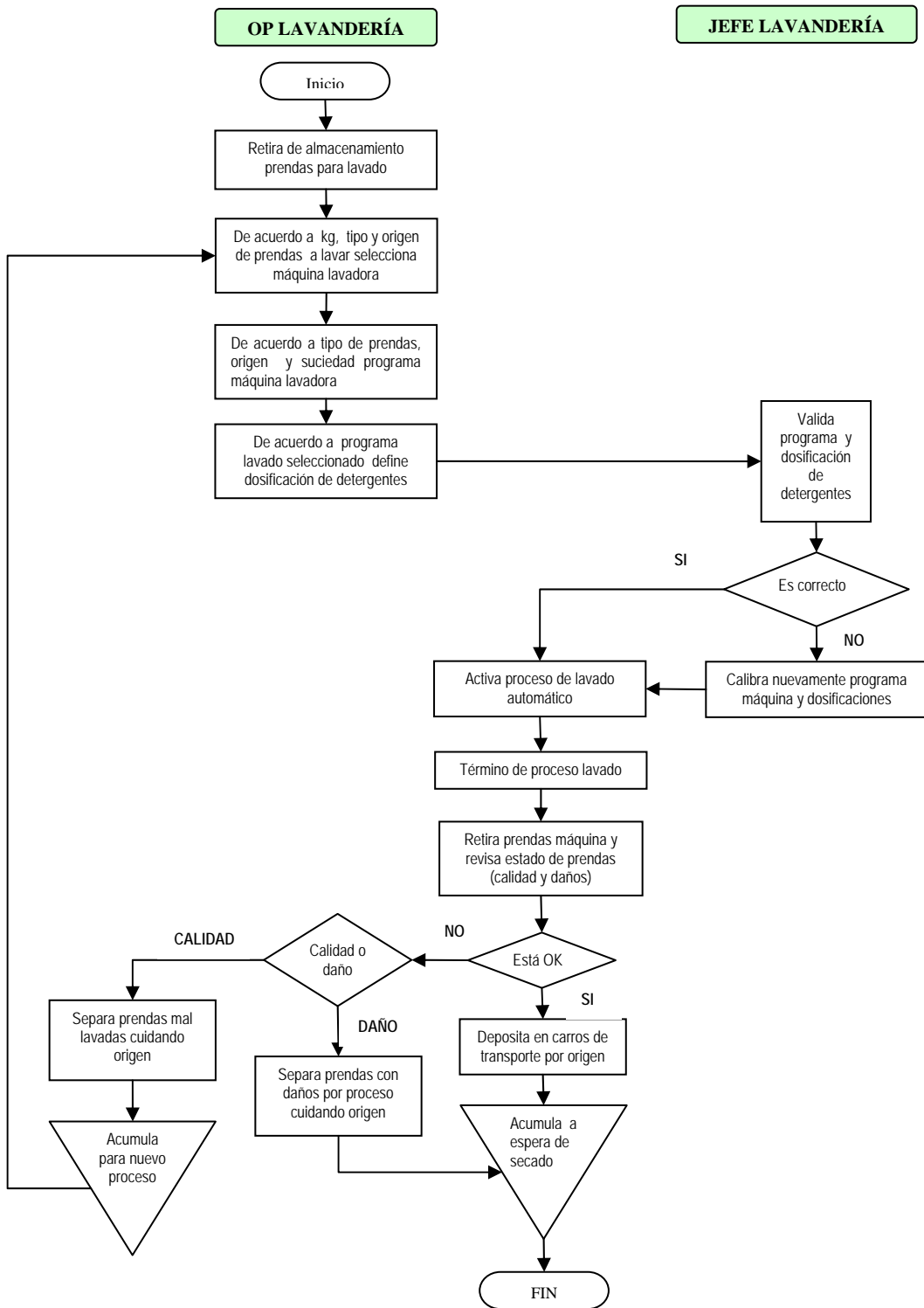
c) Servicios de retiro de prendas dirigidos al servicio salud



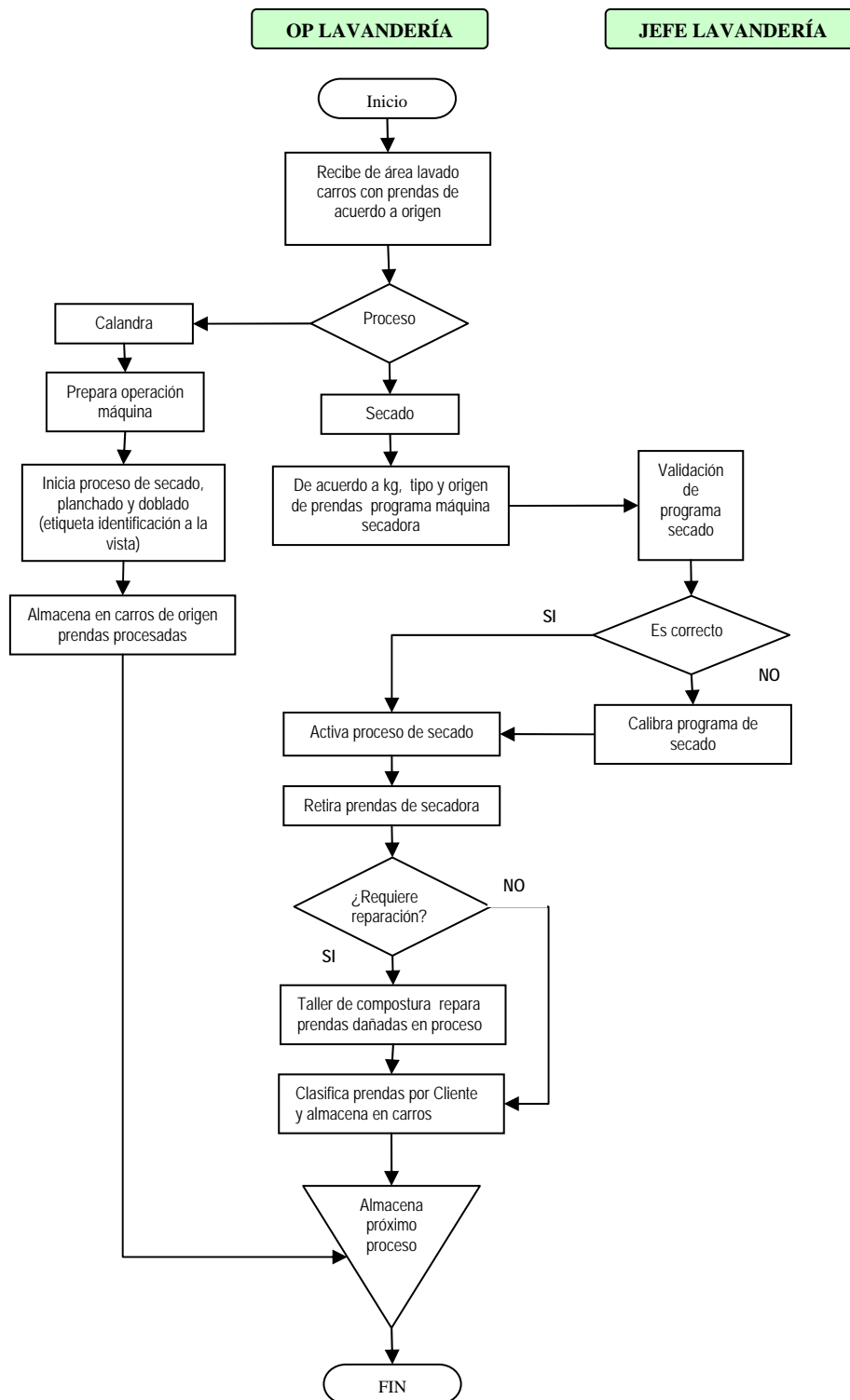
2.4.3.2.2. PROCESOS DE CLASIFICACIÓN DE ROPA VESTIR Y DE CAMA/BAÑO



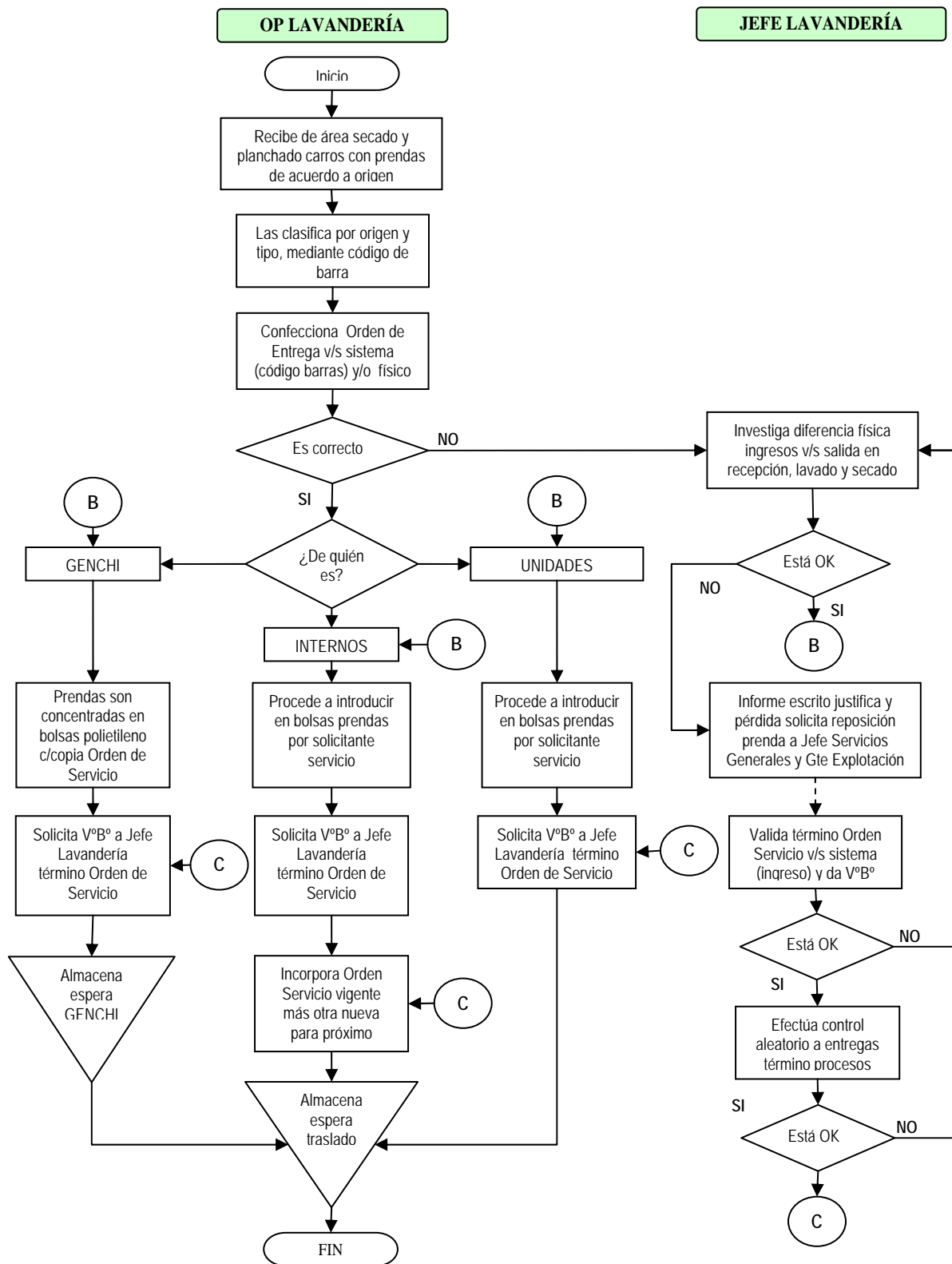
2.4.3.2.3. PROCESO DE LAVADO



2.4.3.2.4. PROCESO DE SECADO Y PLANCHADO



2.4.3.2.5. PROCESO DE ALMACENAMIENTO

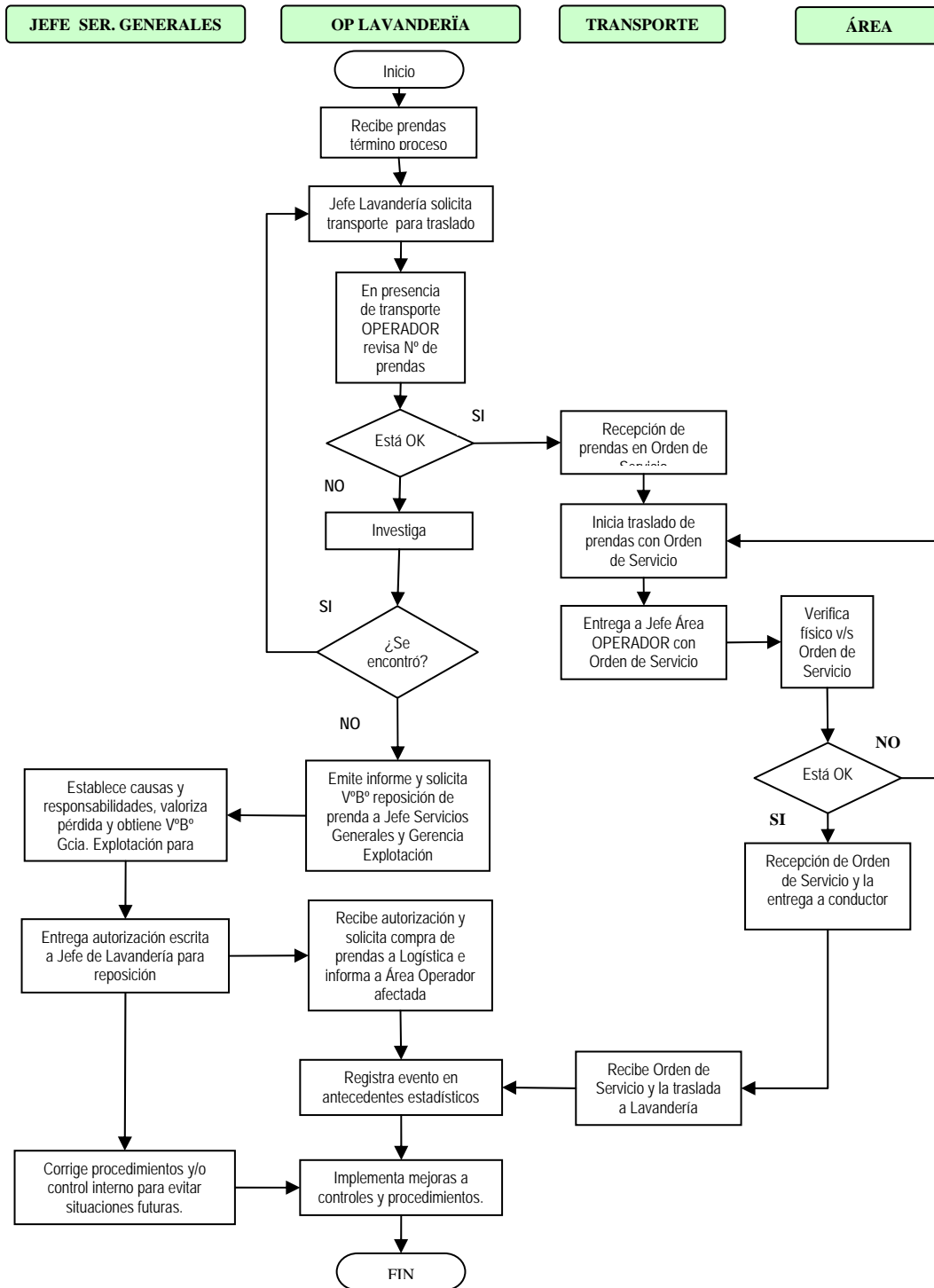


2.4.3.2.6. PROCESO DEVOLUCIÓN

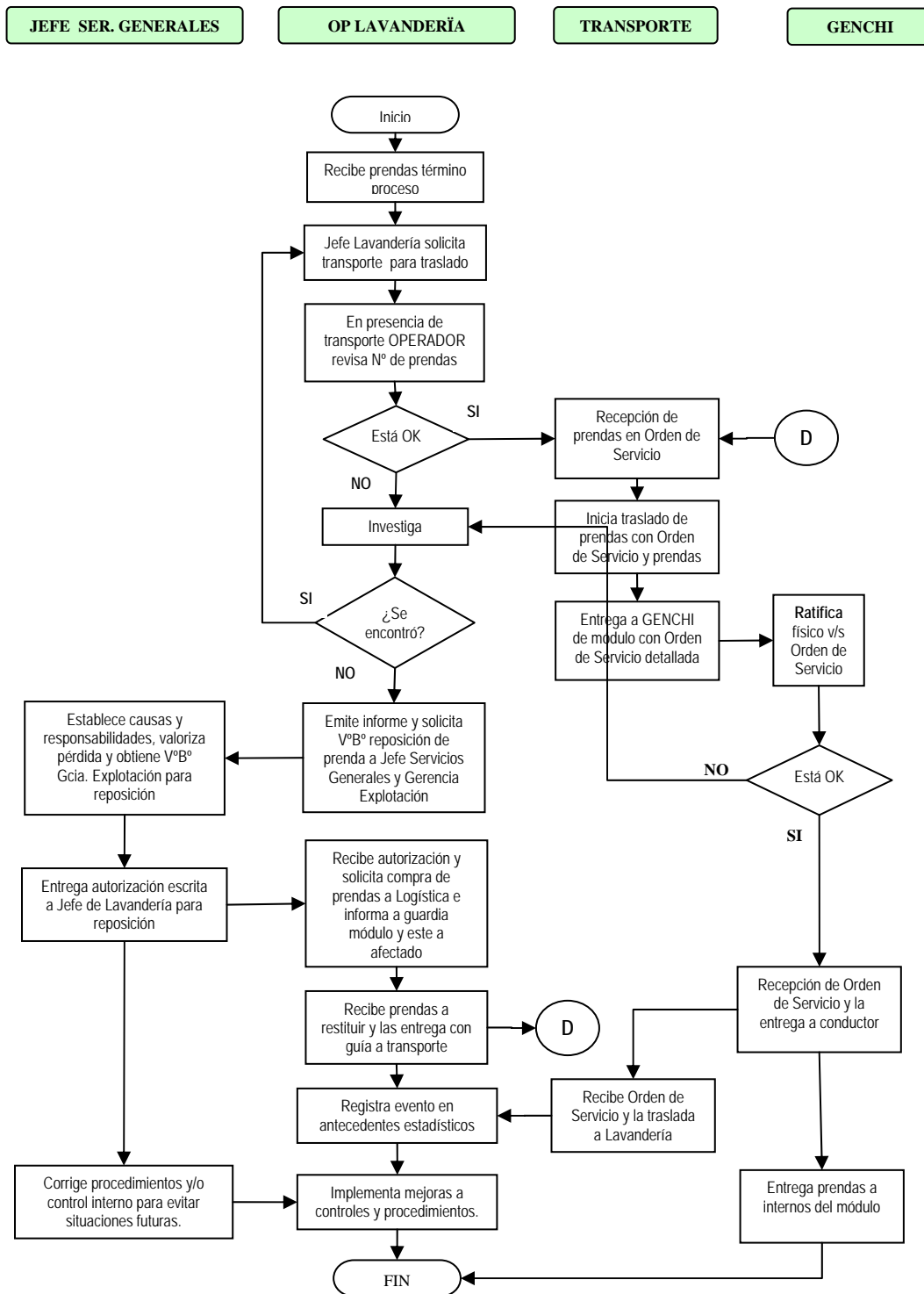
Este proceso tendrá escenarios distintos dependiendo del origen de las prendas. Los flujos, para cada caso, serán los siguientes:

- a) Para los servicios del Operador
- b) Para internos

a) Proceso de devolución para los servicios del Operador



b) Proceso de devolución para Internos



2.4.3.3. DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.4.3.3.1. PRESENCIA DE GENDARMERÍA EN LA OPERACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos de la unidad, Gendarmería de Chile facilitará la gestión del Operador para que este pueda cumplir con los compromisos adquiridos en el Contrato de Concesión en concordancia con los reglamentos y procedimientos del Establecimiento Penitenciario, mediante:

- Facilitar la disponibilidad de recursos humanos de internos, en aquellas operaciones del servicio autorizadas por la Administración Penitenciaria, para cumplir con los planes de operación del Servicio de Lavandería, como también la accesibilidad a los módulos y dependencias y/o servicios usuarias del servicio.
- La entrega regular de la cantidad y ubicación de los internos por módulo para la programación y planificación de la operación del Servicio de Lavandería.
- La de vigilancia, cuando se requiera, durante la prestación del Servicio de Lavandería.

2.4.3.3.2. DE LA IDENTIFICACIÓN DE PRENDAS

Todas las prendas que provienen de los servicios prestados por Operador y desde los módulos de internos, estarán identificadas por un código de barras o algún otro sistema operacionalmente eficiente. Las ropas provenientes de los servicios extraordinarios serán identificadas con registro de etiquetas manuales.

Las etiquetas de códigos de barra serán flexibles, suaves y estarán fijadas a las prendas con la aplicación de calor, de modo de no presentar daños ante la acción de detergentes y presentan dificultad para ser desprendidas.

Este sistema permitirá un control de inventario, de ingreso y egresos durante la operación del servicio.

Adicionalmente, y en forma paralela, se diseñará un sistema convencional basado en un documento llamado "Orden de Servicio". En este documento el solicitante registrará el tipo y cantidad de la vestimenta enviada y permitirá efectuar controles en paralelo con el sistema de control de barras.

Las prendas provenientes de servicios extraordinarios, se identificarán individualmente al ingresar a la unidad de lavandería y al solicitante se le entregará una "Orden de Servicio" valorizada.

2.4.3.3.3. DE LOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO

El servicio de lavandería efectuará procesos de lavado de distinta naturaleza y exigencia, por lo tanto el uso de detergentes, los programas de lavado y secado serán consecuentes con el origen de las ropas.

2.4.3.3.4. DE LAS CONDICIONES DE LAVADO

a) De la recepción de las prendas

- El proceso de recepción y revisión de las prendas se realizará en los módulos de reclusión con la presencia de funcionarios de Gendarmería de Chile en el modulo de reclusión, quienes actuarán como ministros de fe.
- Las prendas recibidas deberán ser observadas y revisadas, por personal del Operador, para constatar que no presenten daños en sus costuras, botones, cierres o tela, en el caso de aquellas prendas que presenten algún daño y este no ha sido declarado en la orden de servicio serán devuelta inmediatamente.
- El personal del Operador, durante la recepción de las prendas, en los módulos de reclusión, constatará el peso de las bolsas que contienen las prendas a lavar.
- Todo ingreso de prendas a la unidad de lavandería contará con su Orden de Servicio, la cual se exigirá durante la recepción, en el caso de no existir esta orden de servicio se procederá a la devolución de las prendas.

b) De la suciedad y programas de lavado

- Las prendas recibidas serán clasificadas de acuerdo a su origen y suciedad.
- Los procesos de lavado serán efectuados sólo con prendas de igual origen.
- De acuerdo al tipo de suciedad que presenten las prendas se programarán las máquinas de lavado y las dosificaciones de detergentes, las que serán verificadas por el Jefe de Lavandería.

c) De las fibras

El tipo de fibra es un factor importante a considerar durante la programación de las máquinas lavadoras y secadoras por lo que los operadores deberán observar las siguientes normas:

- Evitar las mezcla de lana con fibras sintéticas o algodón.
- Las prendas que manifiesten algún grado de decoloración no podrán ser mezcladas con fibras distintas.
- El Jefe de Lavandería deberá dar cumplimiento a las recomendaciones dadas por el fabricante de las ropas que el Operador entrega al interno y por las exigencias requeridas por solicitante del servicio para la determinación de la temperatura del agua al inicio del lavado.

d) De los insumos

La unidad lavandería utilizará en sus procesos insumos de marca conocida suministrados por proveedores que cuenten con un adecuado soporte técnico y con características biodegradables. Estos serán aplicados en dosificaciones equilibradas de acuerdo a las exigencias del proceso, las cuales serán supervisadas por el Jefe de Lavandería.

Se consideran como insumos de cargo del Operador los detergentes, desmanchadores, bálsamos, blanqueadores o cualquier otro producto necesario para los procesos de lavado.

2.4.3.3.5. PRESENTACIÓN FINAL DEL SERVICIO

Durante los procesos de lavado, se aplicarán productos para desenredar las fibras y recuperar la suavidad de las prendas.

Adicionalmente, serán sometidas a un control de calidad al término de los procesos de lavado, secado y planchado, donde se observará la presencia de manchas

rebeldes, daños en el tejido u otra irregularidad. Posteriormente, serán almacenadas en las bolsas conductoras de prendas o en bolsas de polietileno, según corresponda.

2.4.3.3.6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

a) De la entrega de las prendas

a.1) Para los Internos

- Los internos entregarán sus prendas en bolsas suministradas por el Operador, las cuales tendrán una identificación de dirección por medio de código de barras u otro método que no se deteriore por la acción del tiempo, malos tratos o por los mismos procesos de lavandería, las prendas, además estarán identificadas, con el RUT del interno. Adicionalmente, completarán una Orden de Servicio diseñada con caracteres alfa numéricos y con diagramas de las prendas, para el caso de los analfabetos.
- Los internos entregarán las prendas a lavar al personal de guardia de los respectivos módulos. Junto con cada bolsa se recibirá una orden de servicio la cual será previamente completada por cada interno. También se indicará en la Orden de Servicio el número de interno (RUT), el número de celda y el número de módulo, entre otros datos relativos a las prendas.
- El trabajador del Operador controlará el número de bolsas recibidas, las respectivas Órdenes de Servicio y el contenido de ellas en presencia del guardia asignado en los recintos, quien actuará como ministro de fe. Las bolsas de ropa sucia se acumularán en las salas de ropa ubicadas en los módulos. Si hay sobre peso o diferencias entre la orden y el físico, se procederá a devolver la totalidad de la bolsa al interno.
- La cantidad de bolsas retiradas por el personal del Operador y las observaciones del proceso de entrega serán registradas en el libro de guardia del módulo y en la bitácora de recorrido del servicio de retiro, como constancia de control.

a.2) Para los servicios básicos del Operador (salud, alimentación, etc)

- Los despachos de prendas a lavandería deberán ser cuantificados en la Orden de Servicio y, para el caso del servicio de salud, separada por origen, ya sea por prendas del personal o de uso clínico.
- Los despachos de prendas sucias a lavandería deberán ir acompañados con la respectiva Orden de Servicio, la cual deberá estar visada por los jefes responsables de los diferentes servicios del Operador.
- Durante la entrega de las prendas, el transportista efectuará un recuento de éstas en presencia del responsable del servicio respectivo o quien éstos designen.

a.3) De la continuidad del servicio

- No se aceptarán prendas que requieran lavado en seco o vapor.
- Se recibirán prendas según lo estipulado en el punto 2.4.3.1.1 del presente reglamento.

b) De los procesos de clasificación de prendas

b.1) Generales

- Una vez llegada las prendas a la unidad de lavandería, se acumularán en el área de recepción del lugar, a la espera del inicio del proceso de revisión y clasificación.
- Las ropas provenientes del Servicio de Salud serán procesadas en cargas separadas y especiales, sometida a tratamientos de termo desinfección.
- El proceso de clasificación de prendas se realizará sin mezclarlas y respetando su origen. Lo mismo se hará para los procesos de lavado y planchado.
- Toda diferencia detectada en los controles físicos efectuados durante los diferentes procesos, deberá ser investigada por los afectados, incluyendo a los respectivos jefes de servicios involucrados.
- Al término de cada investigación se levantará un informe que identifique las causas de las diferencias detectadas y las medidas correctivas tomadas. Este informe debe ser entregado en el más breve plazo al Gerente de Explotación del Servicio.

b.2) Para los internos

- Las prendas contenidas en bolsas y que provienen de los módulos de internos, deberán ser pesadas individualmente.
- El peso de la bolsa que contiene vestuario no deberá sobrepasar los 2,5 kg y el conjunto compuesto por: sábanas (2), fundas (1) y toalla (1). Siendo lo anterior la carga máxima semanal del servicio.
- La vestimenta o ropa de cama que originen el exceso de peso serán devueltas al interno sin lavar.
- La devolución se realizará cuando se ejecute el control de recepción de prendas en el respectivo módulo.
- Las prendas de mismo origen serán revisadas en cantidad, es decir, se validará la cantidad indicada en la orden de servicio con la cuenta física recibida.
- Si existen diferencias en el control anterior, la totalidad de las prendas de servicios será devuelta al respectivo módulo con la respectiva Orden de Servicio.
- Si no hubiere diferencias, se iniciará el proceso de clasificación en la recepción de la lavandería de acuerdo al tipo de proceso de lavado que se requiera, considerando la suciedad y la fibra.
- Las situaciones de exceso de peso y las diferencias detectadas en los controles físicos de prendas serán registrados en las estadísticas de la unidad.
- Terminada esta clasificación, se almacenará la ropa a lavar a la espera de inicio del lavado.

b.3) Para las áreas de servicio

- Los uniformes y prendas de los servicios de salud y alimentación recibidos en lavandería, se contará y se verificará la coincidencia de cantidad con la informada en la Orden de servicio entrante.
- Las diferencias serán indicadas en la respectiva Orden de Servicio y serán informadas de inmediato al jefe de la unidad solicitante y al Jefe de Lavandería -quien hará la investigación de la supuesta pérdida-.
- Posteriormente, se iniciará el proceso de clasificación y almacenamiento de las prendas de acuerdo a su fibra y suciedad, para el posterior proceso.
- Las prendas provenientes de los servicios y dependencias administrativas del Operador, no deberán ser mezcladas en ningún proceso entre ellas, ni con la de los internos.

c) Procesos de lavado

- De acuerdo al origen del material a lavar, la suciedad presente y la fibra, se iniciará la programación de las máquinas lavadoras, lo cual implica regular los procesos de prelavados, lavados, enjuagues, clorado, suavizado y la correspondiente dosificación de detergentes.
- Luego de terminada la programación de las máquinas, el Jefe de Lavandería deberá verificar que la programación realizada es la correcta y autorizar el inicio de la operación de cada máquina.
- Una vez terminado el proceso de máquina lavadora, el operador retirará las prendas y verificará que estas no presenten manchas. De existir, se efectuará un nuevo proceso de lavado.
- Durante el retiro de prendas y al término del control de calidad, las prendas serán clasificadas y almacenadas en carros especiales para ser transportadas a los procesos de secado.

d) Proceso de secado

- Las prendas que pasen al proceso de secado en máquina secadora serán acumuladas a la espera de la programación de ésta, la cual será realizada por el personal respectivo y revisado por el Jefe de la unidad.
- Las prendas que pasen por el proceso de secado en calandras (rodillos) serán almacenadas para el despacho.
- Previo a depositar las ropas en la máquina de secado, las prendas se someten a un venteo manual, el cual tiene por finalidad facilitar el proceso de secado y verificar si existe suciedad rebelde, en cuyo caso nuevamente son sometidas a procesos de lavado. El medio y tiempo de secado es seleccionado de acuerdo a las características de la ropa.

- Los operarios realizarán el proceso de planchado de acuerdo al tipo de proceso de secado seleccionado, ya que puede realizarse en forma simultánea con el proceso de secado en la máquina de rodillos (calandra) o con posterioridad. En este último caso se realiza en una máquina diseñada para este fin (planchín o prensa).
- Una vez terminado el proceso de secado pasarán al proceso de planchado, donde siempre se considerará que las etiquetas de identificación de prendas deben quedar en un lugar visible.
- Durante el proceso de planchado se realizará un constante control de calidad a las prendas. Este constatará defectos de lavado o daños causados en las prendas por el proceso, como botones desprendidos. En estos casos se repararán las especies dañadas.

e) Almacenamiento y entrega.

e.1) Generales

- Las prendas recibidas al término de cada proceso, serán reclasificadas por origen y tipo.
- Todas las prendas deberán contar con una Orden de Servicio, la cual será confeccionada durante el proceso de clasificación individual.
- Terminado el proceso de clasificación y de confección de la Orden de Servicio, se deberá cotejar el contenido de este documento con la información recopilada en el ingreso.
- Las diferencias detectadas serán investigadas. Se informará de ellas, de las responsabilidades y de las acciones correctivas tomadas al Jefe de Servicios Generales y éste al Gerente de Explotación.
- El almacenamiento de las prendas se realizará por solicitante y en bolsas de polietileno.
- Todas las entregas serán revisadas por el receptor en los módulos o en las dependencias de los servicios del Operador, según corresponda.
- El Jefe de Lavandería efectuará controles aleatorios a las prendas almacenadas, cotejando la información de las órdenes y de la información indicada por el sistema de control de barras.

e.2) Para los internos

- Las prendas de los internos serán almacenadas en las bolsas conductoras y se le deberá incorporar una nueva Orden de Servicio, la cual será utilizada para un nuevo requerimiento.
- Las prendas serán trasladadas por medio de un vehículo a cada módulo y entregadas al personal de guardia de este lugar.
- Personal del Operador mostrará cada bolsa a la guardia del modulo, quien servirá de ministro de fe del proceso ratificando el contenido de las bolsas v/s la orden de servicio.
- La entrega deberá quedar indicada en los registros de la guardia.
- Los guardias harán la entrega final de las prendas a los internos.

e.3) Para las áreas de servicios del Operador

- Las prendas de los internos serán almacenadas en bolsas de polietileno junto con la Orden de Servicio original.
- Las prendas serán trasladadas a cada unidad de servicios del Operador.
- Al recibirlas se contarán las piezas recibidas y deberá verificarse que las cantidades son semejantes a las indicadas en los formularios adjuntos.
- Si existieran diferencias deberán ser informadas de inmediato al los responsables de las unidades de servicio involucradas.
- El recepcionista deberá dejar constancia en la Orden de Servicio de las prendas recibidas.

2.4.3.3.7. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- El servicio tendrá por finalidad principal proporcionar a los internos y al personal del Operador que lo soliciten, vestuario limpio, incluyendo ropa de cama y toallas.
- La calidad fijada para el servicio es lograr que al término de los procesos de la lavandería las prendas estén libres de suciedades, manchas y de agentes contaminantes.
- Para ello el Operador contará con la asistencia técnica de la unidad de mantenimiento, de la asistencia técnica del proveedor de máquinas y equipos y del proveedor de detergentes.
- Se establecerán controles de calidad durante distintas etapas de la operación que están orientados a lograr un óptimo servicio y que satisfaga las expectativas del usuario.
- El o los proveedores que suministran detergentes serán de empresas de prestigio en el mercado que cuenten con certificación de calidad de sus productos y presten asesoría permanentemente al Operador para lograr un estándar óptimo de lavado.
- Las máquinas a utilizar en los procesos de lavado, secado y planchado serán de tecnología avanzada lo que permitirá mayor eficiencia y calidad de los procesos a que serán sometidas.
- El personal estará capacitado por su supervisor y por el soporte técnico brindado por los proveedores.

2.4.3.3.8. DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Y SUS CONDICIONES

Los servicios que son atendidos por el Servicio de Lavandería son los siguientes:

a) Para los internos

- Lavado semanal gratuito de 2,5 Kg de vestuario personal, 2 sábanas, 1 funda y una toalla.
- Una vez al año se le dará el servicio de lavado a dos frazadas.

b) Para las áreas de servicio del Operador

- Lavado de uniformes y prendas utilizadas durante la operación.
- Lavado de todas las ropas asignadas al Servicio de Salud y que son propias de su quehacer.

2.4.3.3.9. TARIFAS DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

Las tarifas corresponderán a montos de mercado y fijados por el Operador y, serán informadas a todos los usuarios mediante boletines periódicos, cumpliendo con los procedimientos establecidos en este Reglamento en lo referente a los servicios complementarios.

2.4.3.3.10. ASPECTOS TRIBUTARIOS

Los servicios remunerados son tributables por lo que el Operador contará con boletas de compra-venta y facturas.

Como unidad de venta, el servicio llevará libro de venta y todos aquellos exigidos por el Servicio de Impuestos Internos.

2.4.3.3.11. PROMOCIÓN

Los servicios serán promocionados mediante boletines periódicos autorizados y distribuidos por el Operador en coordinación con la unidad de Operaciones de Gendarmería de Chile.

2.4.3.4. DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En la lavandería se mantendrá un libro de reclamos y sugerencias donde los usuarios particulares podrán dejar registradas sus observaciones con respecto al servicio.

Los internos podrán manifestar observaciones al servicio, para lo cual se les proporcionará un documento especial para que registren sus consideraciones, junto con la entrega de las ropas limpias. Esta deberá ser respondida dentro de las 12 horas siguientes, sino se entenderá como recepción conforme.

El Operador administrará los reclamos y sugerencias de acuerdo a los siguientes fundamentos:

- Todo reclamo o sugerencia será informado al Jefe de Lavandería, Jefe de Servicios Generales o al Gerente de Explotación del establecimiento.
- Es decisión del Gerente de Explotación el encauzamiento del reclamo o sugerencia.
- Se atenderán solo los reclamos recibidos por escrito y que identifiquen al manifestante.
- Los reclamos serán contestados a los afectados dentro de las 48 horas siguientes de la recepción del reclamo.
- El Operador llevará un registro de los reclamos recibidos, el encauzamiento que tuvieron y la implicancia que ellos originaron en la operación.

2.4.3.5. DE LOS INSUMOS

Para cada uno de los servicios de aseo el Operador contará con máquinas, equipos e insumos en la cantidad óptima para cumplir en forma satisfactoria los programas de actividades.

2.4.3.5.1. COMPRAS

Las compras de insumos se realizarán en forma centralizada por el Operador y de acuerdo a sus propias políticas de adquisiciones y en concordancia con las exigencias del Inspector Fiscal.

2.4.3.5.2. ABASTECIMIENTO

En la bodega del Operador se mantendrán los insumos necesarios en cantidad y calidad para la operación de la lavandería.

El Jefe de lavandería solicitará a esta unidad los materiales requeridos con la autorización previa del Jefe de Servicios Generales. Los traslados de materiales serán efectuados por el conductor asignado a la lavandería.

2.4.3.5.3. ALMACENAMIENTO DE INSUMOS.

Los insumos dentro del área de lavandería serán administrados, por el responsable de la unidad, en recintos cerrados. Adicionalmente, será deber del Jefe de Lavandería fiscalizar la cantidad utilizada diariamente.

2.4.4. PLAN DE CONTINGENCIAS

2.4.4.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Ante la eventualidad de interrupción de los servicios de lavandería que comprometan la calidad del servicio y/o el cumplimiento de los compromisos de entrega establecidos, el Operador mantendrá alianzas con proveedores próximos al establecimiento, los que deberán ser capaces de atender la emergencia para no originar trastornos al usuario final.

2.4.5. SERVICIOS DE APOYO

2.4.5.1. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

2.4.5.1.1. SERVICIO DE ASEO

Brindará servicio programado quincenal, es decir aseo profundo. Las labores de retiro de basuras y las necesarias para la zona de camarines y servicios higiénicos, será diaria.

Las actividades diarias de aseo distintas a las indicadas, las desarrollarán los auxiliares de lavandería.

2.4.5.1.2. SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Aquellas que están descritas en la parte correspondiente de este Reglamento de Servicio de la Obra.

2.4.5.2. SERVICIO DE SALUD

Controlará y fiscalizará que el área de lavandería se encuentre resguardando las exigencias sanitarias e higiénicas en las operaciones del servicio de lavado.

Dará la asistencia y capacitación al personal de lavandería en materias de salud preventiva durante la operación de los procesos.

2.4.5.3. SERVICIO DE REINSECCIÓN – SUBPROGRAMA LABORAL

Proveerá de recursos humanos de internos autorizados para la operación de la lavandería, de acuerdo a las competencias y habilidades requeridas y en aquellas zonas permitidas por la Administración penitenciaria.

Proveerá de la capacitación necesaria al personal de lavandería en todos aquellos aspectos que tengan por finalidad:

- Estimular a los empleados;
- Favorecer la reinsección social;
- Especializar a los empleados en el área: y,
- Mejorar los rendimientos personales y optimizar la operación del servicio.

Efectuará evaluaciones del desempeño de los auxiliares de la lavandería desde el punto de vista de la reinsección social.

2.4.5.4. ÁREA MANTENIMIENTO

Prestará los servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridas por los programas de mantenimiento y acciones correctivas solicitadas por el Jefe de la unidad.

2.4.5.5. SERVICIOS GENERALES

Proveer el control de procesos y análisis de la información e indicadores de gestión de los servicios prestados.

2.4.6. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.4.6.1. SERVICIO DE LAVANDERÍA

Gendarmería de Chile es responsable de la seguridad del Establecimiento, por lo tanto contará con la autorización para inspeccionar el local asignado a la lavandería. Tales revisiones y sus resultados deberán ser informadas a la Gerencia de Explotación, con el propósito de ser retroalimentado de aspectos que puedan afectar a la operación del servicio.

De igual forma, cualquier irregularidad detectada por el transportista o por el Jefe de la Lavandería durante su permanencia en el Establecimiento deberá ser informada por los canales regulares a la administración del Operador.

2.4.6.2. APROBACIÓN Y CONTROL DE PROVEEDORES

Los proveedores deberán cumplir con todas las indicaciones relacionadas con la seguridad del Establecimiento y las emanadas por la administración del Operador. Por lo tanto, las visitas deberán ser informadas con, a lo menos, 24 horas de anticipación a la Administración Penitenciaria quien las autorizará de acuerdo a los procedimientos de Gendarmería de Chile. El desplazamiento de ellas estará restringido sólo a las áreas autorizadas previamente.

2.4.6.3. CONTROL DE UTENSILIOS Y EQUIPOS DE LAVANDERÍA

El supervisor será responsable de los inventarios de máquinas, equipos y accesorios del recinto de lavandería.

Al inicio y término de la jornada laboral se realizará una cuenta del inventario. Si hubiere diferencias, se comunicará al guardia presente en el lugar y al Jefe de Servicios Generales. Este último se lo comunicará al Gerente de Explotación.

Las revisiones de inventario deberán realizarse antes de iniciar la jornada laboral y al término de ésta, en presencia de los auxiliares. Estos últimos no podrán retirarse del lugar sin la autorización de la guardia de Gendarmería de Chile.

2.4.6.4. INGRESO Y EGRESO

2.4.6.4.1. PERSONAL

Al inicio de cada jornada, el Jefe de Lavandería, verificará la asistencia de personal. El resultado se informará al Jefe de Servicios Generales, quien lo entregará a la unidad de operaciones del Establecimiento.

Este procedimiento se realizará al ingreso de cada turno. Esto es, en la madrugada, después del desayuno y después de almuerzo.

El retiro del personal también será informado de acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior.

2.4.6.4.2. PROVEEDORES

Tal como se ha señalado anteriormente, los proveedores deberán anunciar sus visitas con una anticipación de a lo menos 24 horas.

2.4.6.4.3. INSUMOS

Las empresas proveedoras de insumos deberán informar con a lo menos 24 horas de anticipación la entrega de mercaderías. Tal comunicación será dirigida a la Administración del Operador quien la comunicará a la Administración Penitenciaria. Contendrá la placa del vehículo de carga, nombre y carné del conductor y sus ayudantes y la hora de llegada al Establecimiento.

2.4.6.4.4. ROPA A DERIVACIÓN - RED DE APOYO

En el evento que por una circunstancia mayor se deba trasladar ropas a lavado en instalaciones externas al penal, el Operador pondrá en conocimiento del Inspector Fiscal el hecho y solicitará el procedimiento de retiro de prendas a Gendarmería de Chile.

2.4.6.4.5. DESECHOS

Los desechos que se originen en el recinto de lavandería serán almacenados en contenedores destinados para este fin. El retiro de éstos será efectuado por personal de aseo de la zona externa con la autorización del vigilante asignado al lugar.

2.4.6.5. PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO PENAL

2.4.6.5.1. PERSONAL

El personal asignado a la lavandería, podrá desplazarse en el interior del recinto (lavandería centralizada, bodegas de insumos y bodegas de ropa sucia y limpia en los módulos de reclusión) y en la circulación definida para las operaciones de retiro y entrega de prendas autorizada por la Administración Penitenciaria. El personal del servicio deberá contar con la tarjeta de identificación personal y la autorización de Gendarmería de Chile pertinente y necesaria.

De igual forma el personal externo del Operador podrá desplazarse sólo por las zonas autorizadas y los ingresos a zonas internas deben ser informados y autorizados por Gendarmería de Chile.

2.4.6.5.2. PROVEEDORES

Los proveedores se desplazarán sólo por las áreas autorizadas y en los horarios previamente acordados.

2.4.6.6. SISTEMA DE CONTROL

2.4.6.6.1. PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

De acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, se realizará control de calidad al término de cada proceso y otro aleatorio al almacenamiento final de las prendas.

Las deficiencias de calidad detectadas en la calidad implicarán reiniciar el proceso cuestionado, como acción correctiva.

El número de procesos reiniciados será comunicados por los auxiliares de lavandería al jefe de la unidad, quien registrará los eventos y determinará sus causas para evitar situaciones similares posteriores.

2.4.6.6.2. PARA EL CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE SERVICIOS

El supervisor de la lavandería diariamente planificará las actividades de acuerdo a los compromisos de entrega y al término de la jornada realizará un balance de lo ejecutado v/s lo planificado.

En su administración dejará constancia de las circunstancias que pudieran alterar la programación de la producción

2.4.7. ÍNDICES DE GESTIÓN

2.4.7.1. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

- Lavado de ropas será gratuito al 100% de la población penal una vez por semana, con límite individual de:
 1. 2,5 Kg de ropa seca por semana
 2. Un juego de sábanas, una funda de almohada y una toalla por interno.
 3. Dos frazadas por interno condenado una vez al año.
- Establecimiento de un sistema que permita controlar el uso del servicio por los internos.
- Uso de detergentes autorizados.

2.4.7.2. INDICADORES DE GESTIÓN

El Operador llevará y emitirá mensualmente informes de gestión para evaluar el funcionamiento del Servicio de Lavandería. Los indicadores serán lo siguiente:

1. Volumen de ropa lavada en Kg.;
2. Porcentaje de cumplimiento de horarios y fechas definidas;
3. Calidad respecto al lavado, el cual es medido con el número de reclamos u observaciones realizadas por los usuarios; y
4. Ausencia de pérdida y mezcla de ropa por área atendida.

2.4.8. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.4.8.1. DEL OPERADOR

Es el responsable de la ejecución de los servicios de lavandería en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones. El servicio incluye la provisión de máquinas, accesorios, insumos y mano de obra y tiene por misión proveer atención a los internos del establecimiento.

Efectuará los procesos de retiro y entrega de ropa desde y hacia los puestos de guardia de los módulos.

Los encargados de las unidades de servicio del Operador solicitarán, entregarán y recibirán prendas que requieren los servicios de lavandería.

2.4.8.2. LA INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de la fiscalización del cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión.

2.4.8.3. GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las operaciones de lavandería, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el servicio de lavandería, en aquellas zonas donde Gendarmería de Chile lo autorice;
- Mantener informado al Operador de los traslados de internos con la finalidad de evitar ausentismo laboral que vaya en desmedro de la calidad del servicio;
- Poner a disposición del Operador al personal contratado en forma oportuna;
- Actuará a modo de ministro de fe del proceso ratificando la recepción para el proceso de lavado, devolución por exceso de peso o daños no declarados y entrega después del proceso de lavado de las prendas.
- De acuerdo al punto 1.13.7.3 de las bases de licitación, la Administración Penitenciaria deberá permitir las facilidades de circulación y seguridad del personal asignado por el Operador a dichas labores, especialmente, para el retiro de la ropa sucia y entrega de la ropa limpia;
- Cumplir oportunamente con el retiro y entrega de las ropas en las respectivas celdas, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.13.7.3 de las Bases de Licitación.

PARTE 2

2.3. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

2.3.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

El servicio de aseo y control de plagas es la actividad que tendrá por finalidad mejorar las condiciones de vida de los internos y del personal que labora en el Establecimiento Penitenciario, liberando de agentes contaminantes y suciedad de toda índole en lugares o espacios abiertos y/o cerrados.

Este servicio se prestará de acuerdo a lo que establece el presente Reglamento, artículos 1.10.2.7 y 2.8.2.4.3 de las Bases de Licitación, 4.3 y siguientes del documento N°8, denominado Oferta Técnica, aplicándose a éste el 7.0 y siguientes y lo que corresponda del documento N°7, y del documento denominado "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción".

2.3.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos específicos de los servicios descritos son los siguientes:

Servicio de aseo y jardinería: Tendrá por objetivo asegurar un ambiente libre de residuos de toda especie en las áreas de detención, en las áreas de vigilancias, de administración y de servicios para el Establecimiento Penitenciario, como también la mantención de las áreas verdes.

Servicio de control de plagas: Tendrá por objetivo minimizar la presencia y evitar los riesgos derivados de agentes infecciosos, a consecuencia de la existencia de insectos, ratas y bacterias que puedan afectar a la salud de la población del penal.

2.3.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La labor de aseo y jardines será un servicio proporcionado a todos los recintos del Establecimiento Penitenciario, de la forma que indica en el punto 4.3.3. del documento N° 8 de la Oferta. Las labores propias del servicio se realizarán de acuerdo a la sectorización del recinto entregada en las Bases de Licitación (zonas externa e interna), para lo cual se formarán dos grupos de trabajo, lo que permitirá atender cada recinto con programas de trabajo específicos. El servicio deberá prestarse sin alterar el desarrollo de las actividades normales de Gendarmería de Chile, del Inspector Fiscal, del Operador y demás rutinas normales que desarrollan los internos, asegurando un ambiente ordenado y libre de suciedad.

Cada grupo de trabajo estará organizado de acuerdo a lo indicado en el anexo 2.3.A. del presente reglamento y dependerán del Jefe de Servicios Generales.

La mano de obra que se utilizará para prestar el servicio de aseo será aportada por los internos, contribuyendo con esto al desarrollo de los programas de Reinserción Social. La ocupación de trabajadores Internos se realizará para áreas de trabajo previamente acordadas con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

El servicio de control de plagas será proporcionado, por una empresa de servicio externa, autorizada por el organismo de salud regulador de la actividad. El servicio

externo desarrollará sus actividades propias cumpliendo con las exigencias de calidad y seguridad, exigidas por la Ley, Reglamentos, Decretos Supremos aplicables, Ordenanzas Municipales, normas del Contrato de Concesión, el presente Reglamento de Servicio de la Obra y las diferentes autoridades del Establecimiento Penal.

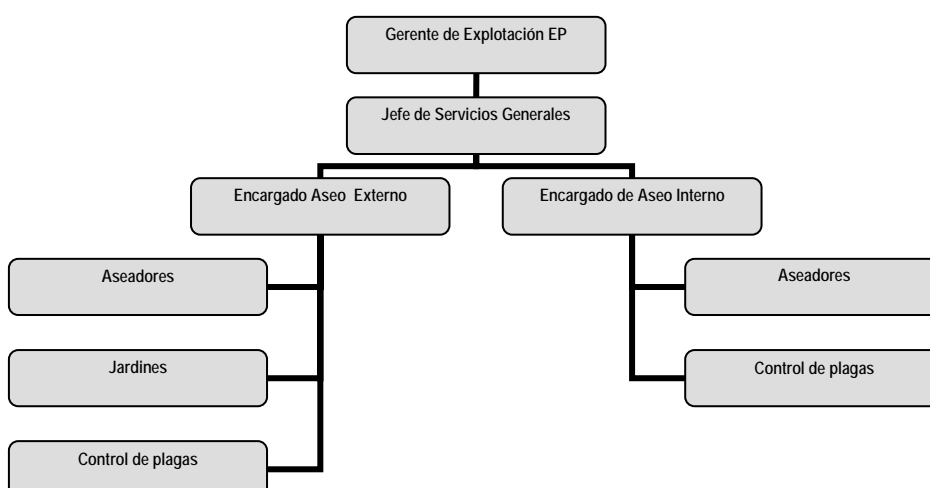
2.3.1.3. RESUMEN OPERATIVO

La actividad operacional de aseo se efectúa de acuerdo al cronograma de actividades elaborado por el Operador y que se detalla en el anexo 2.3.A. Esta programación, coordinada previamente con la Inspección Fiscal y la Autoridad Penitenciaria, podrá ser modificada por la Gerencia de Explotación con la aprobación del Inspector Fiscal e informada a la Administración Penitenciaria, a fin de contemplar dicha modificación en el plan de acción y/o orden del día del complejo. Esta actividad se realizará, en parte, ocupando internos contratados por el Operador, lo cual ayudará a la reinserción social mediante la adquisición de un oficio. El servicio de aseo se prestará de acuerdo con las normas de seguridad del establecimiento y con las disposiciones de las autoridades de Gendarmería de Chile.

El Servicio de Control de Plagas se prestará en base a programas y con productos que cumplan con la reglamentación de los organismos contralores y reguladores de la actividad y se brindará a través de una empresa externa autorizada y acreditada por la autoridad sanitaria respectiva cuyos empleados estarán obligados contractualmente a cumplir los reglamentos operacionales y de seguridad del Establecimiento.

2.3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.3.1.4.1. ORGANIGRAMA



2.3.1.4.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio el Operador dispondrá de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a cada una de las obligaciones que impone el contrato de concesión. Para ello, en lo que respecta al servicio de aseo, control de plagas y jardinería, se ha definido una dotación referencial que se encuentra en el punto 1.4.3.1. y anexo 1.4.D. del presente reglamento.

2.3.1.4.3. DE LA JORNADA LABORAL

El sistema de turno consistirá en distintas jornadas de trabajo que se desarrollan entre las 6:30 y 20:15 horas, y cubre las necesidades que la operación exige. El detalle de los turnos es el siguiente:

| Zona interna y externa | | Encargado aseo y control de plagas | Encargado aseo y control de plagas | Auxiliario de aseo Interno | Auxiliario de aseo Interno | Auxiliario de aseo externo | Jardín (externo interno) |
|------------------------|---------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Turno A | | | X | | X | X | X |
| Turno B | | X | | X | | | |
| Días laborales | | Lunes a domingo | Lunes a domingo | Lunes a domingo | Lunes a domingo | Lunes a domingo | Lunes a sábado |
| Jornada 1 | Entrada | | 6:30 | 6:30 | 8:30 | 6:30 | 6:30 |
| | Salida | | 8:30 | 9:00 | 9:30 | 8:30 | 8:30 |
| | HH | | 2:00 | 2:30 | 1:00 | 2:00 | 2:00 |
| Desayuno | Entrada | | 8:30 | 9:00 | 9:30 | 8:30 | 8:30 |
| | Salida | | 9:30 | 10:00 | 10:30 | 9:30 | 9:30 |
| | HH | | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 |
| Jornada 2 | Entrada | | 9:30 | 12:00 | 10:30 | 10:00 | 10:00 |
| | Salida | | 12:30 | 13:00 | 13:30 | 13:00 | 13:00 |
| | HH | | 3:00 | 1:00 | 3:00 | 3:00 | 3:00 |
| Almuerzo | Entrada | | 12:30 | 13:00 | 13:30 | 12:30 | 12:30 |
| | Salida | | 13:30 | 14:00 | 14:30 | 13:30 | 13:30 |
| | HH | | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 | 1:00 |
| Tarde | Entrada | 13:15 | 13:30 | 17:00 | 15:00 | 14:30 | 14:30 |
| | Salida | 17:30 | 16:30 | 19:00 | 18:00 | 17:30 | 17:30 |
| | HH | 4:15 | 3:00 | 2:00 | 3:00 | 3:00 | 3:00 |
| Cena | Entrada | 17:30 | 17:30 | 19:00 | 18:00 | 17:30 | 17:30 |
| | Salida | 18:30 | 18:30 | 19:45 | 19:00 | 18:30 | 18:30 |
| | HH | 1:00 | 1:00 | 0:45 | 1:00 | 1:00 | 1:00 |
| Nocturno | Entrada | 18:30 | | 19:45 | 19:00 | | |
| | Salida | 22:15 | | 22:15 | 20:00 | | |
| | HH | 3:45 | | 2:30 | 1:00 | | |
| Total HH/día | | 8:00 | 8:00 | 8:00 | 8:00 | 8:00 | 8:00 |

La frecuencia de las actividades propias del servicio de aseo y control de plagas, se describen en el anexo 2.3.A, a continuación se especifican los horarios de la ejecución de las siguientes actividades:

- Las actividades de limpieza diaria en las áreas administrativas tanto de la zona interna como externa del Establecimiento Penitenciario se ejecutarán de preferencia entre las 6:30 y las 8:30 horas.
- Las actividades de aseo de las áreas de circulación de las zonas internas y externas y mantención de jardines se realizarán de preferencia entre las 8:30 y las 18:30 horas.
- El retiro de los residuos sólidos de los módulos de reclusión hacia la central interna de basura se realizará preferentemente entre las 18:30 y las 22:15 horas.
- El traslado de residuos sólidos entre la central interna de basura y la central externa de basura se realizará de preferencia entre las 13:15 y las 18:30 hrs.
- Las actividades de limpieza diaria en los módulos de reclusión se ejecutarán preferentemente entre las 18:00 y las 20:00 horas.

Todas las actividades con una frecuencia mayor a la diaria serán previamente coordinadas con la Administración Penitenciaria con el objeto de establecer el horario de la prestación del servicio que evite impactos al Operador y a la Administración Penitenciaria.

Sin perjuicio de lo anterior todas las actividades de aseo, control de plagas y mantención de jardines serán previamente coordinadas con la Administración Penitenciarias con el objeto de ejecutar cada actividad considerando la oportunidad de ejecución sin afectar los objetivos del Operador y las labores propias de Gendarmería de Chile, para todas aquellas zonas y/o recintos de alta influencia en la gestión del Establecimiento Penitenciario.

2.3.1.4.4. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES/RESPONSABLE

a) Supervisor de Aseo y Control de Plagas (Área Exterior/Interior)

| | |
|-------------|--|
| Área | Servicios Generales. |
| Dependencia | Jefe Servicios Generales. |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Dirigir, supervisar y dar cumplimiento a los program de aseo, jardines y control de plagas.• Será el responsable de la supervisión de la ejecuci de los trabajos de Aseo, Jardinería y Control de Plaga• Supervisar y dirigirá a los operarios de los servicios cargo.• Supervisar y coordinará al subcontratista para servicio de control de plagas. |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none">• Será el responsable del manejo y mantención de l equipos y herramientas utilizadas en los servicios a cargo.• Capacitará y orientará a su personal respecto de l funciones que estos desarrollen y de aspectos prevención de riesgos. |

b) Auxiliar (Aseo de Cocinas y Autoservicio)

| | |
|-------------|--|
| Área | Producción del Servicio de Alimentación a Personal del Establecimiento Penitenciario e Internos. |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Realizar las labores de aseo regulares en los recint de elaboración de alimentos.• Será el responsable de efectuar procedimient asociados al aseo, tales como limpieza y desinfecci de insumos, materiales, equipos e instalacion implicados en el proceso productivo y del montaje las líneas de autoservicio. |
| Descripción | |

c) Auxiliar de Aseo

| | |
|-------------|--|
| Área | Servicio de Aseo externo e interno |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Realizar las labores de aseo indicadas por supervisor.• Será el responsable de efectuar los procedimientos asociados al aseo y limpieza de las áreas exteriores interiores del E.P. (Oficinas, Módulos, dependencias del Hospital). |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none">• Realizará todas las acciones de limpieza encomendadas por su supervisor.• Reportará directamente al supervisor de Aseo y Control de Plagas y le informará las actividades realizadas y las irregularidades detectadas en la acción. |

d) Chofer Ayudante recolección de basura

| | |
|-------------|--|
| Área | Servicio de Aseo y Control de Plagas |
| Objetivo | Asistir a las labores de aseo y jardinería a través de conducción de vehículo y a la recolección de basuras de las distintas unidades del establecimiento. |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none">• Será el responsable de la recolección de basura en los módulos y resto de las dependencias del Establecimiento Penal en un carro.• Ejecutará todas las acciones acordadas con su función que su supervisor le encomiende.• Reportará directamente al supervisor de Aseo y Control de Plagas, informándole las actividades realizadas y todas las anomalías detectadas en las rondas. |

e) Auxiliar de Jardinería

| | |
|-------------|--|
| Área | Servicio de Aseo externo |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Realizar las labores de aseo y mantenimiento de áreas verdes y juegos infantiles.• Será el responsable de efectuar los procedimientos asociados a la mantención de prados, especies arbóreas y del aseo de las áreas exteriores (zona externa) del Establecimiento Penitenciario. |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none">• Realizará todas las acciones de limpieza y mantención de áreas verdes y juegos infantiles encomendadas por su supervisor.• Reportará directamente al supervisor de Aseo y Control de Plagas e informará las actividades realizadas y las novedades detectadas en la acción. |

2.3.1.4.5. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

a) Del jefe de Servicios Generales

- Será el responsable de confeccionar los programas de servicios de aseo y control de plagas.
- Aprobará el plan diario del servicio e informará al Alcalde o quien lo subrogue para que sean incluidos en las órdenes del día. Además, informará de cualquier circunstancia que deba ser corregida, atendida o que pueda crear dificultades operativas que afecten al desarrollo normal de los servicios.
- Verificará, mediante la revisión de órdenes diarias, el cumplimiento de las distintas etapas del plan.
- Elaborará los informes de gestión internos y los exigidos por el Inspección Fiscal de la especialidad de servicios.

b) Del supervisor de aseo y control de plagas

- Supervisará y vigilará el cumplimiento de los programas de aseo y control de plagas.
- Distribuirá al personal eficientemente, de acuerdo a las necesidades de gestión contenidas en el plan.
- Impedirá que auxiliares u otras personas a su cargo cometan cualquier acción que pueda poner en riesgo la seguridad e integridad de cualquier persona, o que pudiesen afectar el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento Penitenciario.
- Deberá mantener la totalidad de los elementos e implementos necesarios para realizar las labores encomendadas en óptimas condiciones de funcionamiento. Estos implementos, del mismo modo, deberán estar disponibles para que los auxiliares de aseo puedan realizar sus funciones.
- Dará orientación y capacitación técnica a los auxiliares de aseo.
- Recibirá las inquietudes de los auxiliares de aseo y las atenderá o canalizará a los niveles organizacionales superiores.

c) Del auxiliar de aseo.

- Realizará y cumplirá fielmente las labores encomendadas por el encargado de aseo y control de plagas.
- Comunicará al encargado de aseo y control de plagas los resultados de las labores efectuadas y podrá sugerir mejoras al servicio. Del mismo modo informará de toda aquella circunstancia que le impida o dificulte cumplir los programas de trabajo.

d) Grupo de Trabajo para el Área Interna

- Este grupo estará compuesto por internos acogidos al subprograma Laboral, de acuerdo al punto 3.8.4.3.3 del RSO “Contratación de personal de Internos por el Operador”, y capacitados para realizar labores de aseo en cada una de las dependencias que se ubican en la zona interna del recinto. Este personal estará dirigido por un encargado de servicios de aseo y control de plagas quién, además, tiene la responsabilidad de capacitar en técnicas de operación de equipos y accesorios para el aseo a sus supervisados. También le corresponderá instruir a los aseadores respecto de aspectos de prevención de riesgos y de seguridad industrial.
- Para el desarrollo de las labores, este grupo ha sido distribuido por zonas y funciones específicas para obtener de ellos el máximo aprovechamiento, en armonía con las exigencias de orden y seguridad indicadas por gendarmería.

e) Grupo de Trabajo para el Área Externa

- Al igual que el anterior, este grupo estará dirigido por el encargado de servicios de aseo y control de plagas. Contará con personal capacitado para realizar la operación de aseo y con encargados de las labores de jardinería. Este personal recibirá capacitación del encargado de aseo y control de plagas externo en lo que respecta al uso de máquinas y accesorios para labores de aseo y en temas de prevención de riesgos y seguridad industrial.
- Con la finalidad de cumplir con las labores del área, ésta ha sido dividida en sectores para obtener un rendimiento eficiente de los recursos humanos disponibles, en armonía con las normas de orden y seguridad del establecimiento.

f) Grupo de Trabajo de Sanidad Ambiental

- Este grupo es un recurso externo, subcontratado por el Operador, que prestará servicios en áreas externas e internas del establecimiento. Su operación será programada y dirigida por los encargados de aseo y control de plagas, quienes deberán exigir el estricto cumplimiento a las normativas de prevención de riesgos y de la normativa interna respecto a la forma de aplicación y dosificaciones de aquellos productos eliminadores de agentes contaminantes.
- Las frecuencias de aplicación estarán establecidas en consideración de la estabilidad del producto aplicado y a las características del entorno, las cuales pueden hacer variar las programaciones en forma ocasional o definitiva.

2.3.1.4.6. SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN.

El sistema de uniformes y tarjeta de seguridad se regirá por lo contemplado en el punto 1.4 del presente Reglamento.

2.3.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

2.3.1.5.1. DEL ASEO Y JARDINES

- Los auxiliares de aseo y jardines deberán vestir con el uniforme de la actividad en buen estado y con la identificación personal en el costado izquierdo superior de su tórax mientras esté realizando sus funciones.
- Será responsabilidad de los encargados de aseo y control de plagas que sus subordinados porten sus uniformes e identificación y que éstos se encuentren limpios y en buen estado.
- Las órdenes de acción a los auxiliares de aseo y jardines serán impartidas sólo por los encargados de aseo y jardines y por el Jefe de Servicios Generales.
- Los encargados de aseo deberán dar estricto cumplimiento a los planes, de acuerdo al anexo 2.3.A, donde se detalla la frecuencia de cada una de las actividades que contempla este servicio. Asimismo, deberán informar al Jefe de Servicios Generales o en ausencia de éste al Gerente de Explotación cualquier circunstancia que pudiere alterar el normal funcionamiento de la actividad. El Jefe de Servicios Generales o el Gerente de Explotación deberán informar verbalmente o por escrito de ello al Inspector Fiscal, si corresponde.
- Cualquier corrección o modificación a los programas anuales de actividades deberán contar con la aprobación de la Gerencia de Explotación y del Inspector Fiscal e informados a la Administración Penitenciaria.
- Los auxiliares de aseo y jardines no podrán, bajo ninguna circunstancia, ejercer actividades que no le hayan sido encomendadas.
- Las actividades diarias de los programas aprobados por el Inspector Fiscal, serán planificadas con treinta y seis horas de anticipación e informadas al Alcalde o quien lo subroge con veinticuatro horas de antelación, con la finalidad de confirmar que éstas han sido incorporadas en las órdenes del día del Establecimiento Penitenciario.
- Los encargados de aseo y control plagas y los aseadores deberán dar estricto cumplimiento a las normas de seguridad del establecimiento, sobre todo a las que regulan los desplazamientos y accesos a las distintas unidades del recinto.
- La unidad de desecho central, ubicada en la zona externa, clasificará los desechos de acuerdo a su procedencia y los almacenará en los recintos climatizados que corresponda.
- Sólo se utilizarán medios de transporte motorizados para el traslado de basuras desde la zona interna a la zona externa y, hacia los botaderos acreditados, se usará solo transporte especializado y debidamente autorizado.

2.3.1.5.2. DEL CONTROL DE PLAGAS

- Servicio prestado por empresa externa, la cual cumplirá con las normativas de los Servicios de Salud que regulan la actividad, las obligaciones que le impone la legislación laboral y en conformidad con los reglamentos de Gendarmería de Chile.
- Las actividades diarias de los programas anuales de control de plagas aprobados por el Inspector Fiscal será planificadas con treinta y seis horas de anticipación e informadas al Alcalde o quien lo subrogue con veinticuatro horas de antelación, con la finalidad de confirmar que éstas han sido incorporadas en las órdenes del día del Establecimiento Penitenciario.
- Cualquier corrección o modificación a los programas anuales de actividades, de acuerdo al anexo 2.3.A, donde se detalla la frecuencia de cada una de las actividades que contempla este servicio, deberán contar con la aprobación de la Gerencia de Explotación y del Inspector Fiscal e informados a la Administración Penitenciaria.
- Los encargados de aseo y control plagas y los prestadores de servicio de fumigaciones deberán dar estricto cumplimiento a las normas de seguridad del establecimiento, sobre todo a las que regulan los desplazamientos y accesos a las distintas unidades del recinto.

2.3.1.5.3. DEL LOS RECURSOS HUMANOS

a) De la Administración

- Los recursos humanos serán administrados por el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, en concordancia con las políticas generales que se han definido.
- Es obligación de los trabajadores del Operador informar de inmediato a su superior directo, quien a su vez comunicará inmediatamente a algún funcionario de Gendarmería de Chile de cualquier situación que ponga en riesgo la actividad, la calidad del servicio o la seguridad de las personas en el desarrollo de las actividades que ésta deba realizar. En ausencia de éste, el trabajador deberá informar al funcionario de Gendarmería más próximo y, posteriormente, informar a su supervisor.

b) De la capacitación

- El servicio de aseo y de mantención de jardines está definido con la utilización de mano de obra interna, en aquellas zonas previamente acordadas con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria, y recursos propios, en los niveles de supervisión y conductores de vehículos. Toda vez que se inicien en el desarrollo de esta actividad recibirán capacitación relacionada a materias propias de ésta y de prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales. La capacitación será programada y controlada por el subprograma de capacitación laboral, la cual mantendrá los registros necesarios para el cumplimiento de los indicadores de gestión exigidos.

c) De la contratación de la mano de obra de internos

- Se favorecerá la contratación de internos en jornadas parciales, de tal manera que estos puedan acceder a otras actividades consideradas en los programas de reinserción social. Por lo anterior, las actividades de los servicios han sido programadas para facilitar el acceso de los internos a estos eventos.

d) De prevención de riesgos

- Las condiciones inseguras detectadas por el personal de aseo y control de plagas, tales como máquinas e implementos en mal estado o con algún grado de deterioro o que pudieran afectar la infraestructura, deberán ser informadas a los respectivos encargados de aseo y control de plagas. Estos últimos canalizarán dicha información a su superior jerárquico.
- Es obligación para el personal que desempeña labores de aseo y control de plagas, el uso de ropa de trabajo y los implementos de seguridad personal definidos para cada una de las actividades.

2.3.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

2.3.2.1. DEL SERVICIO DE ASEO

a) Remover basuras. Retiro de desechos ubicados en muebles, pisos, repisas, papeleros y/o pavimentos. Se entiende por desecho todo elemento que carece de utilidad posterior, los cuales son acumulados en contenedores para su posterior traslado al centro de acopio. Esta acción es aplicada mediante barrido, aspirado o mopeado.

b) Despolvado o sacudido. Acción que tiene por finalidad el retiro de polvo de muebles, repisas, pisos duros y muros. Para el caso de muebles y repisas se realiza con paño, y para los otros casos con mopa seca. Para pavimentos y para los muros con aspiradora con accesorio de escobilla blanda.

c) Limpieza de vidrios. Acción que tiene por finalidad mantener los vidrios libre de grasas y polvo. Esta acción se realiza con paleta lavadora de vidrios (squeegee) para aplicar detergente y retirar detergente.

d) Suavizado de superficies de trabajo. Acción tendiente a lustrar muebles de madera o a limpiar superficies sintéticas o metálicas de muebles. Para el primer caso, muebles de madera, se aplica lustra muebles, y para los segundo la acción de limpieza se efectúa con productos multiusos.

f) Desmanche de pisos duros. Labor tendiente a eliminar residuos sólidos o líquidos adheridos al pavimento. Esta faena se realiza con espátulas removedoras de sólidos y líquidos solventes. El retiro de manchas de líquidos se realiza con agentes solventes.

g) Encerado. Aplicación de productos que tienen por finalidad proteger los pavimentos duros y facilitar la labor de mantención de pavimentos y de mejorar su aspecto. La aplicación de estos productos se efectúa mediante mopas enceradoras y máquinas brillantadoras.

h) Desmanche de alfombras. Acción de retiro de manchas ocasionadas por el escurrimiento de líquidos como también aquellas ocasionadas por el deslizamiento de residuos sólidos. Las manchas son retiradas con solventes aplicadas antes o durante el lavado de alfombras.

i) Lavado de alfombras. Método de limpieza con agentes líquidos espumosos destinados a la remoción de manchas y polvo de alfombras. Esta acción se realiza mediante la combinación de máquinas fregadoras y aspiradoras.

j) Mopeo sobre pisos duros. Actividad que tiene por finalidad realizar acciones de limpieza de pavimentos duros mediante el uso de líquidos capturadores de polvo aplicados al recolector y accesorios fregadores.

k) Mopeo húmedo sobre pisos duros. Actividad similar a la anterior, con la diferencia que se aplican agentes líquidos sobre el pavimento

l) Aspirado de alfombras. Acción realizada con aspiradoras, tendiente a recoger el polvo acumulado en las alfombras.

m) Limpieza de luminarias e inyecciones de aire. Labor destinada al retiro de polvo adherido a lámparas de iluminación e inyectores de aire. Acción realizada mediante extensiones y cepillos destinados para este fin.

n) Orden de mobiliario. Tarea que implica dejar el mobiliario en los lugares definidos para estos y en forma armónica al diseño del espacio y el entorno.

o) Limpieza de cortinas y/o persianas. Actividad destinada a retirar polvo de éstos elementos ubicados en oficinas. Acción realizada mediante aspiradora con accesorios (escobilla blanda) y/o paño humedecido.

p) Lavado de vajillas y cristalería. Acción destinada a la limpieza de vajillas en las áreas de ejecutivos del Operador, del Inspector Fiscal y mando de Gendarmería de Chile.

q) Inspección a trabajo realizado. Observar, al término de las labores, la presencia de suciedad de toda especie en los distintos elementos aseados, con la finalidad de corregir las deficiencias.

r) Traslado de Basuras. Acción de traslado de contenedor de basuras a las zonas de acopio más próximas. Esta acción implica la limpieza del contenedor móvil cada vez que se le retiren las basuras.

s) Actividades de limpieza en baños. Es el conjunto de labores que tienen por finalidad mantener estos recintos libres de residuos sólidos y líquidos de tal manera que minimizar probables focos infecciosos.

t) Recarga de dispensadores. Actividad que tiene por finalidad mantener los dispensadores de jabón y papel con cargas del elemento para el cual fue diseñado.

u) Aseo rutinario diario. Conjunto de actividades que tienen por finalidad extraer polvo y desechos de los espacios abiertos o cerrados.

v) Aseo, limpieza quincenal. Conjunto de actividades que, adicionalmente a las actividades rutinarias de aseo, corresponde, de acuerdo a programa, aplicarlas por periodos quincenales. Estas corresponden a limpieza de muros, cortinas y/o persianas, aplicación de lustra muebles, ceras, lavado de pavimentos duros, limpieza de luminarias.

w) Aseo, limpieza mensual. Corresponden a aquellas labores de aseo que determinará el programa de actividades y que corresponde desarrollarlas en forma mensual.

x) Aseo profundo mensual celdas. Aseo destinado a las celdas que considera limpieza de muros, pavimentos, ventanas, servicios higiénicos con la aplicación de productos detergentes con agentes desinfectantes.

2.3.2.2. DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

a) Desinsectación. Corresponde a la acción de eliminar insectos plaga y arácnidos por medios químicos, mecánicos o con la aplicación de medidas de saneamiento básico.

b) Desratización. Es la acción destinada a la eliminación de roedores mediante métodos de saneamientos básicos, mecánicos o químicos.

c) Sanitización. Corresponde al control del desarrollo y reproducción de microorganismos patógenos del medio ambiente, mediante métodos físicos, tales como calor, radiaciones y químicos.

2.3.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

2.3.3.1. DE LOS ESPACIOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

2.3.3.1.1. ZONA EXTERNA

Es el sector perimetral que rodea la zona interna y que está delimitada por la franja de seguridad y las vías de acceso públicas. En ella se ubican la administración del Establecimiento Penitenciario, oficinas de Gendarmería de Chile, Inspector Fiscal y del Operador. Adicionalmente está el área de control de accesos, área de dependencias del personal de Gendarmería de Chile, área de servicios generales, área de caniles y entorno (áreas verdes, juegos infantiles y áreas de circulación).

a) Área Control Acceso

Es el área inscrita en una construcción de un nivel, compuesta por recintos cerrados, patio cubierto y jardines siendo éstos:

a.1) Portería

- Está compuesta por dos recintos, el primero para la recepción de público e informaciones y el segundo para el ingreso y salida de visitantes.
- El sector de recepción de público e informaciones está alhajado con escritorios, sillas, estantes de archivo, sala de baño y recinto de bodega/archivo. El sector de ingreso y salida de visitantes está compuesto por ventanillas de atención a público, sillas y sala de baño.
- Ambos recintos están terminados, constructivamente, con muros pintados, pavimentos duros, luminarias fluorescentes, ventanas vidriadas, cerámicos en baños y artefactos sanitarios básicos (lavamanos y WC).
- Las labores de aseo a realizar en esta área serán: limpieza de pisos; de puertas y muros, vidrios y marcos de ventanas; de lockers, estanterías y closet; de mobiliario, de equipamiento (computadores, etc.); de luminarias; y el retiro de basuras.

a.2) Sección Encomiendas

- Sección diseñada en dos recintos comunicados entre sí, uno para el almacenamiento de especies, alhajado con muebles repiseros y otro para la recepción de correspondencia y encomiendas el que cuenta con mesones y ventanillas de atención a público.
- Las terminaciones de construcción de esta unidad son muros pintados, pavimentos duros, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Para esta área las labores de aseo a efectuar serán: limpieza de pisos; de puertas y muros, vidrios y marcos de ventanas; de estanterías; de mobiliario, de equipamiento (computadores, etc.); de luminarias; y el retiro de basuras.

a.3) Espera de Visitas

- Este sector comprende las áreas descubiertas de espera de visitas, con juegos infantiles, escalas de acceso a túnel de ingreso y la vía de salida del recinto.
- Las zonas descubiertas están alhajadas con elementos naturales de jardinería, bebedero, juegos infantiles y paramentos metálicos que rodean el área.
- Las acciones de aseo para esta área incluirán recolección de papeles, hojas y basura en general, limpieza de bebedero, limpieza de mobiliario exterior, limpieza de papeleros exteriores, limpieza de escalas y

barandas acceso túnel, limpieza de pilares estructurales y malla y traslado basuras a contenedor.

a.4) Baños Visitas

- Área diseñada para cubrir las necesidades de las visitas de ambos sexos, donde los de hombres están equipados con WC, normales y para discapacitados, urinarios y lavamanos; mientras que el de mujeres se encuentran equipados con WC usuales y para discapacitadas, lavamanos y mudadores.
- Las terminaciones de construcción de esta unidad son muros pintados y con cerámicos en algunas áreas, pavimentos duros, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: limpieza de pisos duros, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos ventanas y retiro de basuras.

a.5) Estacionamientos Visitas y Administrativos

- Zonas independientes, diseñadas para albergar vehículos de visitas y para los vehículos del personal que desarrolla labores en el Establecimiento Penitenciario, ya sean éstos de Gendarmería de Chile, Inspección Fiscal o del Operador. En ambos casos se incluyen estacionamientos para discapacitados.
- El servicio de aseo prestado a los estacionamientos consistirá en recolección de papeles, hojas, basura en general y su traslado al contenedor.

a.6) Sala de Exposición y Ventas

- Local destinado a la exposición y venta de los productos elaborados por los internos del Establecimiento Penal. Este local cuenta en su interior con una sala de baño, una bodega y un equipamiento preliminar compuesto por mesones, closet y estanterías en bodegas.
- Los servicios de aseo para ésta sección incluirán limpieza de pisos, de puertas y muros, vidrios y marcos de ventanas estanterías, closet, mobiliario, equipamiento (computadores, etc.), luminarias y el retiro de basuras.

b) Área Administrativa

Está ubicada en un edificio de tres niveles y un subterráneo, donde se encuentran las oficinas de la dirección del Establecimiento Penal y las unidades de apoyo y de control de accesos, las del Inspector Fiscal y las del Operador. El detalle de estas unidades y servicios es el siguiente:

b.1) Jefatura de la Unidad Penitenciaria

- Se encuentra ubicada en el piso 2 donde se localizan las oficinas del Alcaide del Establecimiento Penal y los funcionarios de la Administración Penitenciaria.
- El espacio está provisto de recintos cerrados, recepción, archivos, salas de baños y el respectivo mobiliario.
- Las terminaciones de construcción del piso referido poseen muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, alfombra, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado y lavado de alfombras, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de basura, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de desechos.

b.2) Inspector Fiscal

- Se encuentra ubicado en el tercer piso junto a sus colaboradores directos. El espacio está provisto de recintos cerrados, recepción, archivos, salas de baños y el respectivo mobiliario.
- Las terminaciones de construcción de esta área son muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, alfombra, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado y lavado de alfombras, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recoger papeles, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

b.3) Operador

- Al igual que el Inspector Fiscal, sus oficinas se encuentran en el piso tres y en ellas están las oficinas del Gerente del recinto más la de sus colaboradores directos.
- El espacio está provisto de recintos cerrados, recepción, archivos, salas de baños y el respectivo mobiliario.
- Este sector presenta las siguientes terminaciones: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, alfombra, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado y lavado de alfombras, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

b.4) Guardia Armada y Seguridad Exterior

- Estas dependencias se ubican en el piso uno y albergan las oficinas generales y de coordinación de la vigilancia externa del recinto.
- El espacio está provisto de recintos cerrados, recepción, sala de estar para funcionarios, archivos, salas de baños y el respectivo mobiliario.
- Este sector presenta las siguientes terminaciones: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, pavimento duro, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado y lavado y encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

b.5) Área de Registro, Clasificación y Movilización de la Población Penal

- Unidad que se encuentra ubicada en el piso uno, donde laboran personal de gendarmería y el Operador que tienen por función efectuar la recepción de internos.
- El espacio está provisto de recintos cerrados, celdas, bodegas/archivos, salas de baños y el respectivo mobiliario.
- Este sector presenta las siguientes terminaciones: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, pavimentos duros, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado, lavado y encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, retiro de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

b.6) Control Visitas

- Dispone de un espacio ubicado en el piso subterráneo del edificio donde se ubican los controles de acceso y lugares destinados a la guardia respectiva.
- Este sector presenta las siguientes terminaciones: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, pavimentos duros, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas y alhajado con muebles y equipamiento especial.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado, lavado y/o encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, retiro de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basura. Adicionalmente, hay variados elementos sujetos a limpieza y con distintos grados de exigencia, los cuales están determinados por el funcionario de Gendarmería de Chile que corresponda.

c) Area Dependencia del Personal

Edificio de tres niveles que alberga en la planta uno los servicios de alimentación, entretención y peluquería. En la planta dos y tres se encuentran los dormitorios para el personal de Gendarmería, en sus diferentes grados.

c.1) Casino Personal

- Área diseñada para satisfacer las necesidades de alimentación y distracción para oficiales y suboficiales en ambientes independientes. Ambos recintos están provistos de la infraestructura necesaria para la elaboración y distribución de alimentos y con los respectivos servicios higiénicos, vestuarios para el personal de cocina, instalaciones básicas para el encargado de cocina.
- Este sector presenta las siguientes terminaciones: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, pavimento duro, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas. Esta área está alhajada con mobiliario apropiado a cada sector.
- Las labores de aseo a realizar serán: aspirado, lavado y/o encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de basura, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas, retiro de desechos. En las cocinas incluirá lavado de pisos, muros y de todas aquellas áreas que revisten riesgos higiénicos para la manipulación de alimentos.

c.2) Sala de ejercicios para el personal

- Es un área ubicada en el piso uno del edificio que está provista de camarines para oficiales, camarines para suboficiales, para vigilantes y para mujeres; y de una sala de gimnasia, todas ellas con sus respectivas instalaciones y alhajamiento.
- En los recintos identificados se efectuarán labores de aseo tales como: aspirado, lavado y/o encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

c.3) Peluquería del Personal

- Recinto habilitado y equipado para atender a hombres y mujeres. Constructivamente este espacio está terminado con muros y/o tabiques pintados, pavimentos duros y alhajados con mobiliario adecuado para el destino que posee.
- En este recinto las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado y/o encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

c.4) Dormitorios Personal

- Se encuentran en el piso dos y piso tres. Satisfacen las necesidades de oficiales, suboficiales hombres y mujeres. Existen habitaciones individuales, dobles y de 4 camas separadas por rango y sexo. Cada espacio esta provisto de closet y sus respectivas salas de baño más una bodega.
- Las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado y/o encerado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

c.5) Limpieza de áreas comunes (pasillos, barandas)

- Actividades que implican la limpieza de las áreas de tránsito de personas y que implican retiro de polvo del pavimento, pasamanos y zonas de encuentro de circulaciones. También implica el retiro de todos los materiales de desecho que se encuentren en estas áreas.

d) Área Servicios y Anexos

Edificio donde se ubican las dependencias de bodega general, bodega carpintería y mantenimiento, bodega de alimentos, lavandería, sala eléctrica y grupo electrógeno, central de agua caliente, bodega jardines y sala pañol y boxes para vehículos.

d.1) Lavandería Centralizada

- Sector equipado con instalaciones y maquinarias para satisfacer las necesidades de lavado del Establecimiento Penitenciario (internos, gendarmería y las propias del concesionario).
- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros, vestuarios y servicios higiénicos para el personal y el equipamiento necesario para desarrollar las labores encomendadas.
- Las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

d.2) Bodega General Operador

- Espacio destinado al operador para almacenar materiales e insumos propios de la operación, el cual está terminado con muros y tabiques pintados y pavimentos duros.
- Las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

d.3) Bodega / Taller de Carpintería y Mantenimiento

- Espacio destinado al operador para almacenar insumos de mantenimiento y mesones para desarrollar funciones propias de taller, el cual está terminado con muros y tabiques pintados y pavimentos duros.
- Las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

d.4) Área Bodega Alimentos

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros, vestuarios y servicios higiénicos para el personal y el equipamiento necesario para desarrollar las labores encomendadas. Adicionalmente cuenta con cámaras frigoríficas.
- Las labores de aseo a efectuar serán: aspirado, lavado de pisos, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas y retiro de basuras.

d.5) Área Eléctrica y de Generación

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros y el equipamiento técnico para resguardar las instalaciones eléctricas del establecimiento.
- Las labores de aseo a efectuar serán: barrido de pisos, limpieza de luminarias y retiro de desechos o basuras.

d.6) Área Central de Agua Caliente

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros y el equipamiento técnico para resguardar las instalaciones eléctricas del establecimiento.
- Las labores de aseo a efectuar serán: barrido de pisos, limpieza de luminarias y retiro de desechos o basuras.

d.7) Sala Pañol / Boxes y Baños

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros y el equipamiento técnico para desarrollar las labores propias del recinto.
- Las labores de aseo a efectuar serán: barrido de pisos, limpieza de muros, limpieza de baños, sus artefactos y grifería, limpieza de luminarias y retiro de desechos o basuras.

d.8) Bodega / Taller de Jardinería

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros y el equipamiento para guardar los materiales, máquinas y utensilios de jardinería.
- Las labores de aseo a efectuar serán: barrido de pisos, limpieza de luminarias y retiro de desechos o basuras.

e) Área C.E.A.C. (Caniles)

Recinto que alberga a veterinario, funcionario de Gendarmería de Chile, bodega de insumos y caniles y su construcción está terminado con muros y/o tabiques pintados, pisos duros lavables, luminarias y el equipamiento propio para su operación.

Las labores de aseo a efectuar serán: barrido y lavado de pisos, limpieza de muros, limpieza de baños, sus artefactos y grifería, limpieza de luminarias y retiro de desechos orgánicos, inorgánicos o basuras.

f) Área Acumulación de Basura

Edificio independiente destinado a acoger las distintas basuras del Establecimiento Penitenciario para su posterior traslado a botadero autorizado. Está terminado con muros pintados lavables al igual que los pavimentos y con sus instalaciones básicas para satisfacer las exigencias de almacenamiento de basuras.

Las labores de aseo a realizar serán: lavado de muros y pavimentos, lavado de tolvas de compactación, eliminación de residuos sobrantes.

g) Área de patios, verdes y equipamiento exterior

Áreas de ornato y de espera abiertas que rodean la zona externa que están conformados por prados con especies arbóreas y pavimentos adecuados al lugar. Las acciones de limpieza irán desde la recolección de desechos, limpieza de mobiliario hasta el traslado de los residuos retirados.

2.3.3.1.2. FRANJA DE SEGURIDAD

a) Túnel Acceso

Corresponde a la zona intermedia de comunicación peatonal (visitas) que une la zona externa con la interna en forma subterránea.

Las acciones de limpieza estarán dirigidas principalmente a la limpieza de pavimentos, muros y luminarias.

2.3.3.1.3. ZONA INTERNA

Zona interior de máxima seguridad y que está rodeada por la franja de seguridad. En ella se encuentran las unidades de detención (módulos), las áreas comunes de reinserción social, estaciones de vigilancia, unidad de alimentación y área de salud, entre otras.

a) Bodega / Taller de Jardinería

- Este espacio está terminado con tabiquerías y muros pintados, pavimentos duros y el equipamiento para guardar los materiales, máquinas, utensilios de jardinería y los vestidores para el personal del servicio de aseo y control de plagas.
- Las labores de aseo a efectuar serán: barrido de pisos, limpieza de luminarias y, retiro y traslado de desechos o basuras hacia el área de acopio.

b) Edificio Guardia Interna, Seguridad Interior y área administrativa Educación y Rehabilitación

Edificio de dos pisos y un subterráneo que cobija oficinas de Gendarmería de Chile y del Operador (administración educación y rehabilitación).

b.1) Nivel guardia interna y seguridad interior

- En el nivel subterráneo se encuentra la recepción de túnel de ingreso y la comunicación hacia el interior del recinto (módulos). En el piso uno se encuentra las oficinas para la Guardia Interna como también para fiscales y abogados. Adicionalmente, está la recepción de detenidos por Gendarmería de Chile.
- Las terminaciones de construcción de esta unidad son muros pintados y con revestimiento epóxico en algunas áreas, pavimentos duros, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- Como la composición del recinto está conformada por oficinas, celdas, servicios higiénicos, camarines y bodega, las acciones de aseo a realizar en el recinto abarcarán limpieza de pisos duros, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos ventanas y retiro de basuras.

b.2) Área administración educación y rehabilitación

- Ubicada en el nivel dos, en ella se encuentran las oficinas administrativas de educación y laborales del Operador.
- Las terminaciones de construcción de esta unidad son muros pintados y con revestimiento cerámicos en algunas áreas, pavimentos duros y alfombras, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas.
- El recinto está conformada por oficinas, biblioteca, servicios higiénicos, archivos, camarines y bodega y las acciones de aseo a realizar en estos recintos incluirán limpieza de pisos duros, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, limpieza de mobiliario, recolección papeles, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos ventanas y retiro de basuras.

c) Área de Salud

Edificio de dos nivel principales y un subterráneo para accesos habilitado para la atención de internos.

c.1) Nivel subterráneo

- En este nivel se encuentran los accesos de comunicación con las áreas de detención y guardia interna.
- La construcción está terminada con muros pintados, pavimentos duros, e iluminación.
- Las acciones de aseo a realizar en este sector serán: limpieza de muros, pavimentos, luminarias y retiro de basuras.

c.2) Nivel de atenciones a pacientes

- Este nivel cuenta con oficinas de administración, consultas, farmacias, puesto de guardia, bodegas y centros de atención para procedimientos.
- Las terminaciones constructivas para este lugar son: pavimentos duros, muros pintados, ventanas vidriadas, mobiliario general (oficinas) y específico e instalaciones sanitarias específicas para cada recinto de atención
- Las labores de aseo serán semejantes a los servicios brindados en el resto del establecimiento, es decir, acciones de limpieza de muros, limpieza de lámparas de iluminación, limpieza de pavimento, etc., pero con la utilización de soluciones limpiadoras con agentes sanitizadores y una mayor frecuencia. Para este caso las basuras serán consideradas como domiciliarias, por lo que no requerirán tratamientos especiales.

c.3) Unidad de recuperación

- Corresponde a las salas de recuperación del centro de atención médica, ubicada en el piso dos, la cual está provista de habitaciones múltiples, servicios higiénicos y recintos cerrados para almacenamiento.
- Este piso cuenta con terminaciones de muros pintados, pavimentos duros, luminarias y alhajamiento propio del uso de la instalación.
- Tal como el piso uno, habrá dos tipos de acciones siendo la primera similar a la efectuada en el resto de la instalación (desechos domiciliarios) pero con una mayor frecuencia y con agentes limpiadores sanitizantes y, en segundo lugar, de acuerdo a los procedimientos clínicos, fuentes de contaminación y/o mecanismos de transmisión.

d) Módulos de talleres industriales y laborales (hombres y mujeres)

Espacios destinados a generar fuentes laborales dentro del establecimiento penal con la presencia de empresarios manufactureros.

d.1) Talleres industriales hombres.

- Recintos de un nivel más altillo habilitados para la manufactura con mano de obra masculina y que están dotados en cada nivel con área despejada, servicios higiénicos, oficina monitor, vestidores, bodega y pañol.
- El pavimento está terminado en acabado fino y los muros pintados. Los servicios higiénicos poseen terminaciones similares.
- El aseo diario lo realizarán los mismos internos que operan en el taller y el Operador efectuará un aseo fuerte cada quince días el cual considerará limpieza de pavimentos, muros y servicios higiénicos.
- Las basuras de carácter domiciliario serán retiradas por el Operador diariamente, mientras que las industriales serán acumuladas por el industrial responsable del taller y trasladadas por este mismo a botaderos autorizados, de acuerdo a la regulación exigida por los organismos reguladores.

d.2) Talleres Industriales mujeres

- Espacios destinados a la manufactura con personal interno femenino, construidos en un nivel más alto. Están dotados de oficina monitor, vestidores, servicios higiénicos, bodega pañol y una superficie despejada para equipar por el industrial.
- El pavimento está terminado en acabado fino y los muros pintados. Los servicios higiénicos poseen terminaciones similares.
- El aseo diario lo realizarán los mismos internos que operan en el lugar y el concesionario efectuará un aseo fuerte cada quince días el cual considerará limpieza de pavimentos, muros y servicios higiénicos.
- Las basuras de carácter domiciliario serán retiradas por el Operador diariamente, mientras que las industriales serán acumuladas por el industrial responsable del taller y trasladadas por este mismo a botaderos autorizados, de acuerdo a la regulación exigida por los organismos reguladores.

e) Áreas de reclusión hombre, mujeres y menores (Módulos de Celdas)

Recinto de tres niveles, donde en los niveles dos y tres se realiza el encierro de los internos y que son de iguales características entre sí, es decir, sus muros son pintados, el pavimento es duro y con instalaciones de seguridad. Adicionalmente, en el nivel uno se encuentran los centros de guardias, enfermería, los reposteros, talleres, patios cubiertos y descubiertos (multicancha) con sus respectivos baños comunes. Las terminaciones constructivas del nivel uno son similares a las indicadas del nivel dos y tres.

Las celdas poseen acceso controlado y restringido para las labores de aseo. Es por ello, que el Operador efectúa cada treinta días un aseo profundo en el interior de cada una de ellas. En las áreas de circulación de los niveles dos y tres más los recintos del piso uno se realizarán aseos diarios consistente en retiro de polvo, de desperdicios, limpieza de muros, limpieza de pavimentos y traslado de basura.

f) Área de reclusión mujeres con niños lactantes

Módulo con capacidad restringida para albergar a mujeres internas que tienen niños en edad lactante y que se encuentra en edificio sector aislado. Está equipado con celdas individuales para cada interna y el niño(a), adicionalmente cuenta con instalaciones para la guardia, repostero, sala de actividades, servicios higiénicos y otras dependencias propias del lugar.

Las terminaciones del módulo están dispuestas en muros pintados, pavimentos duros.

Las celdas poseen acceso controlado y restringido para las labores de aseo. Es por ello, que el concesionario efectuará cada treinta días un aseo profundo en el interior de cada celda.

En las áreas de circulación común de las zonas de celdas y en las áreas de servicios (guardias, repostero, sala de actividades, etc.), se realizará un aseo diario consistente en retiro de polvo de circulaciones, de desperdicios, limpieza de muros, limpieza de pavimentos y traslado de basuras.

g) Módulos de talleres, salas de visitas, atención profesional y salas de clase

Son unidades independientes que se encuentran próximos a los módulos y que tienen por finalidad dar servicios de educación, capacitación y atención profesional a los internos. Algunas de estas unidades disponen de venusterios, los que se ubican en los pisos superiores.

Las terminaciones de estos módulos son similares a las indicadas en el párrafo anterior. Por lo tanto las acciones de aseo para estos lugares consistirán en limpieza de pisos duros, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos ventanas y retiro de basura.

h) Capilla, Gimnasio

Recintos independientes que se encuentran ubicados en el área interna y están destinados a cubrir las necesidades religiosas y deportivas del establecimiento.

Ambos edificios requerirán servicios de limpieza de pavimentos, muros y graderías y retiro de basura.

i) Central de Alimentación Internos

Área destinada a la elaboración de la alimentación para la totalidad de los internos. Este espacio está provisto de la infraestructura necesaria para la elaboración y distribución de alimentos, y con los lugares propios para la administración tales como servicios higiénicos, vestuarios para el personal de cocinas, como también instalaciones básicas para el encargado de cocina.

Las terminaciones de este recinto son: muros y tabiquería pintados, cerámicos en baños, pavimento duro, luminarias fluorescentes y ventanas vidriadas. El alhajamiento es el correspondiente para la preparación de alimentos y para las labores de administración del lugar.

El aseo a realizar, en área distintas a la elaboración de alimentos será lavado de pisos con agentes sanitizantes, limpieza de artefactos sanitarios, limpieza de grifería, recolección de desechos, limpieza de muros y puertas, limpieza de vidrios y marcos de ventanas, retiro de basuras. En las cocinas será, lavado de pisos, muros y de todas aquellas áreas que revistan riesgos higiénicos para la manipulación de alimentos.

j) Unidad Terapéutica

Módulo independiente destinado a internos insanos, homosexuales, discapacitados, VIH e incommunicados. Diseñado en tres niveles con separaciones por tipo de interno. Está equipado con celdas individuales para cada interno, con instalaciones para la guardia, repostero, sala de actividades, servicios higiénicos y otras dependencias propias del lugar. Las terminaciones del módulo están dispuestas en muros pintados, pavimentos duros.

Las celdas poseen acceso controlado y restringido para las labores de aseo. Es por ello, que el concesionario efectuará cada treinta días un aseo profundo en el interior de cada celda.

En las áreas de circulación común de las zonas de celdas y en las áreas de servicios (guardias, repostero, sala de actividades, etc.), se realizará un aseo diario consistente en retiro de polvo de circulaciones, de desperdicios, limpieza de muros, limpieza de pavimentos y traslado de basuras.

2.3.3.2. DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.

2.3.3.2.1. CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

a) Residuos Sólidos Comunes Domiciliarios

Corresponde a elementos orgánicos e inorgánicos generados en las unidades de elaboración de alimentos, oficinas, celdas, salas de clase, patios. Estos residuos son tratados como basura domiciliaria en su recolección y en su traslado a botadero.

La actividad de recolección desde oficinas, celdas, salas de clase y patios la desarrollan los aseadores internos y externos como también los encargados de la mantención de jardines. El almacenamiento de estos desechos se realizará en contenedores los que serán vaciados de acuerdo a la frecuencia de retiros concordada con las Municipalidades de la ciudad donde se ubica el Establecimiento Penitenciario.

Los centros de preparación de alimentos poseen en el mismo lugar contenedores de desechos, los cuales serán trasladados una vez al día hacia el centro de acopio interno.

Para ambos casos lo recomendable es no someter este tipo de basuras a compactación debido a la generación de percolados.

Los residuos generados en los talleres corresponden a sólidos comunes que, para este caso, son considerados como residuos domiciliarios con igual tratamiento a los descritos anteriormente.

El aseo y lavado de los centros de acopio distribuidos en el establecimiento es realizado por los aseadores asignados al área.

Las basuras almacenadas en la zona de acopio interno, serán trasladadas diariamente hacia la unidad ubicada en la zona externa, desde donde serán retiradas y conducidas a botaderos autorizados.

b) Residuos Hospitalarios

Corresponden a todos aquellos generados en las dependencias del hospital o centro de salud, pudiendo ser material corto-punzante ocupado en la aplicación de procedimientos y aquellos elementos residuales de la aplicación de procedimientos médicos. Estos se clasifican en dos grupos:

b.1) Residuos sólidos comunes hospitalarios

- Corresponde a desechos de material con presencia de desinfectantes, fluidos biológicos y envases vacíos de insumos y de medicamentos. Todos estos serán tratados como basuras comunes sometidas a compactación.
- Estos desechos serán depositados por el personal del área salud en pequeños contenedores apropiados exclusivos para el lugar. Posteriormente, el personal de aseo asignado a la unidad retira los desechos y los traslada a la sala de residuos clínicos depositándolos en el contenedor residuos sólidos comunes.

- Esta operación se realizará dos veces al día como mínimo, pudiendo aumentarse si la actividad del área de salud así lo requiera.
- El retiro de estos residuos desde la central de acopio del área de salud hacia la central de basuras interna se efectuará una vez por día.

b.2) Residuos orgánicos, infecciosos y corto-punzantes

- Los residuos orgánicos corresponden a tejidos humanos, sangre y fluidos corporales. Los infecciosos corresponden a los que contengan restos de sangre o secreciones de pacientes afectados por virus de alta contagiosidad y los cultivos de laboratorio. Los corto-punzantes se relacionan con los elementos que se utilizan en procedimientos clínicos y que hayan estado en contacto con probables agentes transmisores o generadores de infecciones, como bisturí, jeringas, agujas, cánulas, etc.
- Estos serán depositados en bolsas de polietileno de color rojo que, contenidos en recipientes especiales, exclusivos e identificados para este fin, se ubicarán en las salas de procedimientos o en los lugares de recuperación o tratamiento que corresponda.
- Desde estos recintos serán retirados por personal autorizado, aseo asignado a la unidad y conducidos a la central de acopio del área de salud, para posteriormente ser trasladados hacia la central de basura interna. En este lugar se acumularán en sala refrigerada hasta el retiro definitivo del lugar por el servicio autorizado.
- El aseo y lavado de los centros de acopio distribuidos en el establecimiento se realizará por los aseo asignados al área.

c) Residuos industriales

Los residuos que generen los talleres laborales se considerarán como industriales y el destino de ellos se establecerá de acuerdo a la cantidad, composición y opción de reciclaje que posean éstos. Es por ello que el tratamiento de cada residuo industrial será atendido caso a caso.

d) Escombros

Los escombros que se puedan generar por desplazamientos de terreno, a consecuencia de acciones de la naturaleza, o los que se generen a consecuencia de obras civiles o de mantención de la infraestructura serán trasladados a botaderos autorizados por medios especializados y acreditados en los organismos pertinentes. Los generados en la zona interna serán trasladados dentro de las 12 horas siguientes a la zona externa y desde este lugar serán conducidos a botadero autorizado dentro de las 48 horas siguientes.

e) Retiro de malezas

Los desechos que se originen por el retiro de malezas serán trasladados a botaderos autorizados por medios especializados y acreditados en los organismos pertinentes de igual forma a lo señalado en el punto anterior.

2.3.3.2.2. ÁREAS DE ACOPIO DE BASURAS

a) Ductos de Basura con sus contenedores de receptores

Sistema recolector de desperdicios en edificios de altura que requiere acciones de lavado periódico que tienen por finalidad eliminar malos olores y focos de infección. Para ello se lavará mensualmente dicho ducto mediante la aplicación de detergentes por las tolvas y agua proveniente de las válvulas o similares que se ubican en la parte superior de estos mismos.

b) Zonas de Acopio

En el establecimiento existen zonas de acopio temporal de desechos en los módulos, reposteros, centro de elaboración de alimentos, área de salud. Adicionalmente hay una unidad central de acumulación de basuras en la zona interior y una final en la zona exterior. Para evitar focos contaminantes y proliferación de ratas se retirarán diariamente los desperdicios acumulados en contenedores en las zonas de acopio provisorio y se hará un aseo profundo.

Todos los centros de acopio, en tránsito y finales, poseerán contenedores, los cuales deberán permanecer en buen estado físico y de presentación.

En la unidad central de acumulación de basuras y en la intermedia ubicada en la zona interna, se realizará diariamente un lavado profundo de pavimentos y muros para evitar agentes contaminantes.

Los detergentes a utilizar en los centros de acumulación de basuras deberán contener agentes sanitizantes en su composición para evitar la generación de focos infecciosos y malos olores.

2.3.3.2.3. MANEJO DE RESIDUOS

Las basuras generadas en todas las áreas del establecimiento serán diariamente retiradas desde los centros de acopio intermedios (depósitos de edificios) y trasladadas hacia la central de acopio ubicada en la zona externa. Cada vez que se realice esta operación se dejará un contenedor limpio y en buen estado en la sala intermedia de acumulación de desperdicios. En el interior del contenedor se dejará una bolsa de polietileno. También se procederá a mopear el piso con detergentes desinfectantes.

El retiro de contenedores será supervisado por Gendarmería de Chile, quien también realizará controles visuales en los cambios de áreas y/o zonas.

Del mismo modo, el retiro de desechos efectuados en el interior del recinto, la llegada de los contenedores a la sala central de acumulación de basuras y la entrega de los residuos al recolector externo que los transportará al respectivo botadero será supervisada por Gendarmería de Chile. De ello, se dejará constancia en el libro de la actividad o en un sistema electrónico alternativo.

La totalidad de los residuos serán almacenados en bolsas de polietileno transparentes ubicadas en los contenedores.

Los desplazamientos de residuos en la zona externa e interna, se efectuarán de acuerdo a los procedimientos establecidos y será sometida a control por parte de Gendarmería de Chile, a lo que el personal de aseo y control de plagas no podrá poner objeciones.

2.3.3.2.4. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA PRINCIPALES ACCIONES DEL SERVICIO DE ASEO

a) Para los servicios higiénicos

- Retiro basura acumulada en basureros, aplique solución desinfectante, seque el recipiente, cambie la bolsa.
- Barrido y mopeo de piso.
- Colocación de aviso de piso mojado.
- Relleno de dispensadores de jabón, reponga papel higiénico.
- Aplique de solución de Forward con Spray sobre lavamanos, sanitarios, duchas, azulejos.
- Enjuague elementos sanitarios y seque prolijamente.
- Limpieza de espejos, grifería y otros elementos afines.
- Limpieza del piso con solución neutra, refriegue con mopa húmeda y enjuague con agua limpia.

b) Para las Oficinas

- Obtención de autorización de ingreso a cada recinto.
- Retiro de basura embolsada desde papeleros o similares y cambie de bolsa.
- Orden de libros, útiles, accesorios y otros materiales dispersos, manteniendo la distribución dada por el usuario.
- Dejar mobiliario en su correcta ubicación.
- Sacado de polvo de muebles, superficies, escritorios, estantes, con paño limpio y apropiado para esta función.
- Aplicación de lustra muebles en las superficies que correspondan, de acuerdo a su programa.
- Limpieza de pisos duros o vinílicos y las alfombras de acuerdo a:

b.1) Pisos duros o vinílicos en recintos cerrados

- Retirar de elementos sólidos dispersos.
- Barrido con mopa impregnada de producto atrapa polvo.
- Aplicación de mopeado siempre en un solo sentido y sin levantar.
- Una vez terminada la aplicación, sacudida de mopa, recoger polvo y basura con pala y escoba o escobillón.

b.2) Pisos de alfombras

- Retiro de elementos sólidos dispersos.
- Aspirado utilizando el equipo asignado en la forma secuencial, ordenada y continua, de acuerdo a las instrucciones de operación del equipo recibidas.

b.3) Para pisos duros de áreas comunes

- Desempolvado previo de piso.
- Colocación de aviso de precaución.
- Preparación de solución indicada en carro porta mopa.
- Mopeado húmedo y enjuague en el carro estrujador con agua.
- Cambiado de agua del carro cada vez que esté sucia.
- Repetición de lo anterior si persiste la suciedad.

b.4) Para la limpieza de vidrios y ventanillas.

- Humedecimiento del cristal con espátula con chiporro humedecida con detergente multiuso, evitando mojar el piso.
- Retiro el detergente del cristal con espátula de goma (squeegee) en forma secuencial y constante, de acuerdo a las instrucciones de operación.
- Retiro del líquido de espátula con paño para evitar derramamiento sobre

- pisos y/o mobiliarios.
- Retiro de residuos de detergente en cristal con paño limpio.

c) Para la limpieza de puertas y muros

- Aspirado con accesorio escobilla de cerda blanda las zonas a aspirar, en forma secuencial.
- Pasado de paño seco y suave por zonas aspiradas.

d) Para las áreas de elaboración de alimentos

- Reemplazo de los contenedores de basuras existentes por contenedores limpios y con bolsas.
- Recargado los dispensadores de jabón y/o desinfectante y los de toalla de papel.
- Desgrasado muebles y máquinas de cocinas.
- Sanitización de cubiertas de muebles.
- Mopeo húmedo y seco sobre piso.
- Limpieza drenajes de piso.
- Limpieza lavamanos.

e) Para la limpieza de áreas de salud

- Retiro y traslado las basuras, de acuerdo a su clasificación, hacia las centrales de acopio intermedias ubicadas en el área de salud.
- Recargado de dispensadores de jabón y/o desinfectante y los de toalla de papel.
- Limpieza de las cubiertas de los muebles y de los artefactos del área.
- Limpieza de los servicios higiénicos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Sanitización cubiertas de muebles.
- Mopeo húmedo con la aplicación de detergentes sanitizantes.
- Mopeo seco sobre piso.

2.3.3.2.5. SERVICIOS DE JARDINERÍA

La actividad de jardines está orientada a la mantención de áreas verdes, de circulación y/o esparcimiento que se ubican en la zona externa e interior del Establecimiento Penal. Para ello, existen dos recursos del Operador –internos trabajadores- que desarrollarán esta función de acuerdo a la supervisión del encargado de aseo y control de plagas de la zona externa.

Las principales labores a desarrollar durante esta actividad son:

- Extracción de hojas de jardines y áreas de circulación;
- Traslado de desperdicios hacia la central de desechos;
- Retiro de malezas;
- Remover tierra;
- Cortar el césped;
- Podar especies arbóreas y plantas;
- Regar;
- Abonar tierra, plantas, especies arbóreas y césped de acuerdo a instrucciones del supervisor; y,
- Mantener aseado todo el mobiliario de intemperie en estas zonas
- Revisar el estado de los juegos infantiles.

2.3.3.2.6. SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Esta actividad está regulada por el Código Sanitario, el D. S. N° 105/8 y por el D. S. N° 594, los que regulan, respectivamente, la higiene y seguridad del ambiente y los lugares de trabajo; la aplicación de pesticidas de uso doméstico y sanitario y las condiciones sanitarias y ambientales en lugares de trabajo.

La actividad mencionada tiene tres ámbitos de acción y que son la desinsectación, desratización y la sanitización.

a) Operación de Fumigación

- La fumigación es la aplicación de un tratamiento mediante el desprendimiento de gas, vapores o aerosoles provenientes de una fuente emisora y que tiene por finalidad la eliminación de insectos plaga, arácnidos y/o microorganismos.
- La actividad se desarrollará de acuerdo a un plan de acción preventivo y programado,
- Debido a la característica preventiva que posee esta aplicación, se efectuarán mediciones de los resultados obtenidos con el objeto de tomar acciones correctivas inmediatas en las diferentes zonas del establecimiento y en los programas de actividades si fuese necesario.
- Dadas las exigencias del organismo regulador sobre la entidad que efectúa las aplicaciones y los operarios especializados, se ha optado por utilizar un proveedor con experiencia, con soporte profesional y técnico en el mercado.

b) Aplicación de productos de fumigación para Sanitización y Desinsectación

- Los productos a utilizar, sus dosificaciones y el equipamiento que se usará al momento de aplicación de productos, serán los que se señalan a continuación:

Desinfectantes

| Nombre Genérico | Desinfectante A | Desinfectante B |
|-----------------------------|---|--|
| Ingrediente Activo | Cloruro de Benzalconio | Dióxido de Cloro |
| Uso | Asperjación, Termonebuliz. | Asperjación, Termonebuliz. |
| Aplicación | Desinfección, Desodorizante | Desinfección |
| Plaga a Controlar | Microorganismos en general | Microorganismos en general |
| Dosis a 100 m2 (ULV) | 60 cc por 1,5 lt .agua e | 100 cc por lt. agua |
| 1000 m3 (Gas) | | 2 cc por lt. de agua |
| Seguridad de entorno | Ingreso del personal después de 30 minutos | |
| Ropa de Seguridad | Máscara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapatos de seguridad, buzo, casco de seguridad | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad |

Desinsectantes

| Nombre Genérico | Insecticida A | Insecticida B | Insecticida C | Insecticida D | Insecticida E |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| Ingrediente Activo | Alfasipermetrin | Cyfluthrin | Cyfluthrin | Cypermetrin | Deltrometrina |
| Uso | Aspersión, Pulverización Termoniebla | Aspersión Pulverización Termo niebla | Aspersión Pulverización | Aspersión Pulverización Termo niebla | Aspersión Pulverización Termo niebla |
| Aplicación | Desinsectación interior y ext. | Desinsectación interior y exterior | Desinsectar exteriores | Desinsectar interior y exterior | Desinsectar interior y exterior |
| Plaga a Controlar | Insectos en general | Insectos en general | Insectos en general | Insectos en general | Insectos en general |
| Dosis a: 100 m2 (ULV) | 50 cc lt. agua | 80 cc lt. Agua | 44grm lt. agu | 50 cc lt. agu | 50c.c.lit agua |
| 1000 m3(gas) | 20cc lt. Solvente | 20cc lt. Solvente | | 20cc lit solvente | 20cc lit solvente |
| Seguridad de entorno | Ingreso del personal después de 3hrs termo niebla 20 min ULV | Ingreso del personal después de 3hrs termo niebla 30 min ULV | | Ingreso del personal después de 3hrs termo niebla 30 min ULV | Ingreso del personal después de 3hrs termo niebla 40 min ULV |
| Ropa de Seguridad | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapato de seguridad, buzo | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, | Mascara de rostro full facial de poli carbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, |

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------|---|---|---|-------------------------------------|
| | casco de seguridad | zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad | zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad | zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad | seguridad, buzo, casco de seguridad |
| Antídoto | Tratamiento sintomático | Tratamiento sintomático | Tratamiento sintomático | Tratamiento sintomático | Tratamiento sintomático |

c) Aplicación de productos Desratizadores

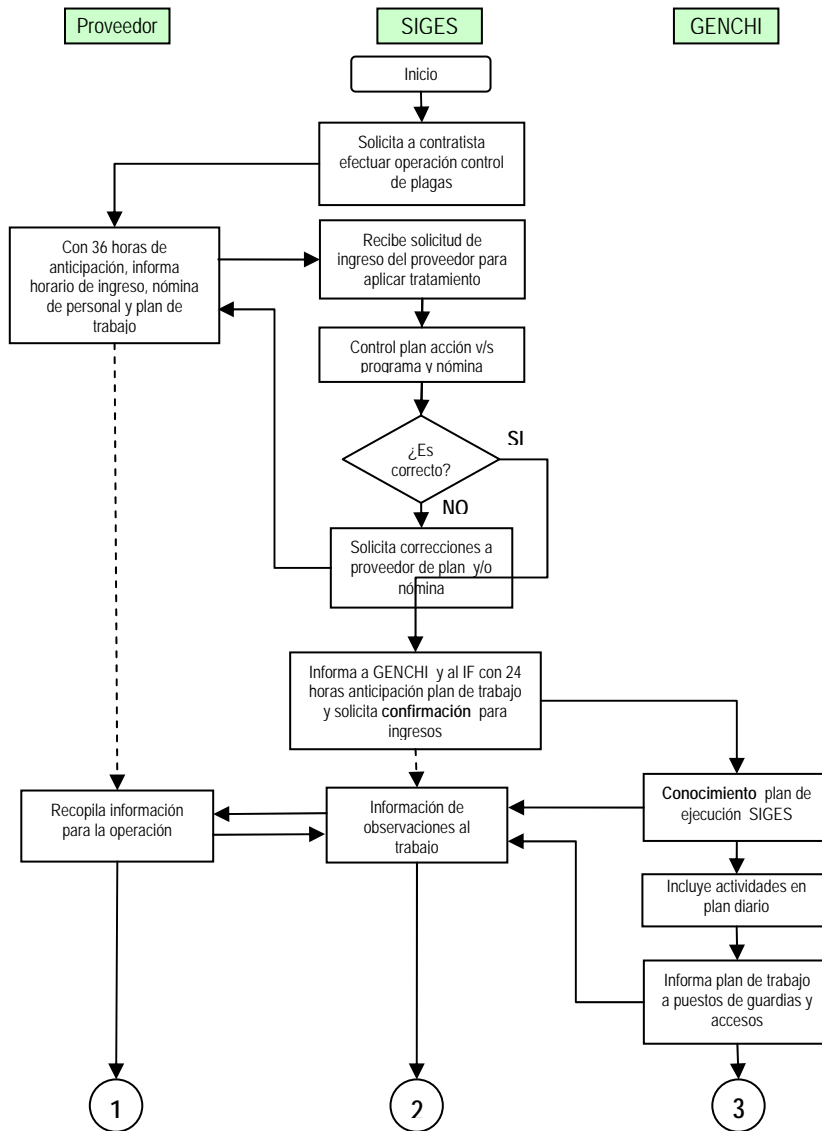
- Los productos rodenticidas a utilizar y el equipamiento necesario para la desratización, serán los que se señalan a continuación:

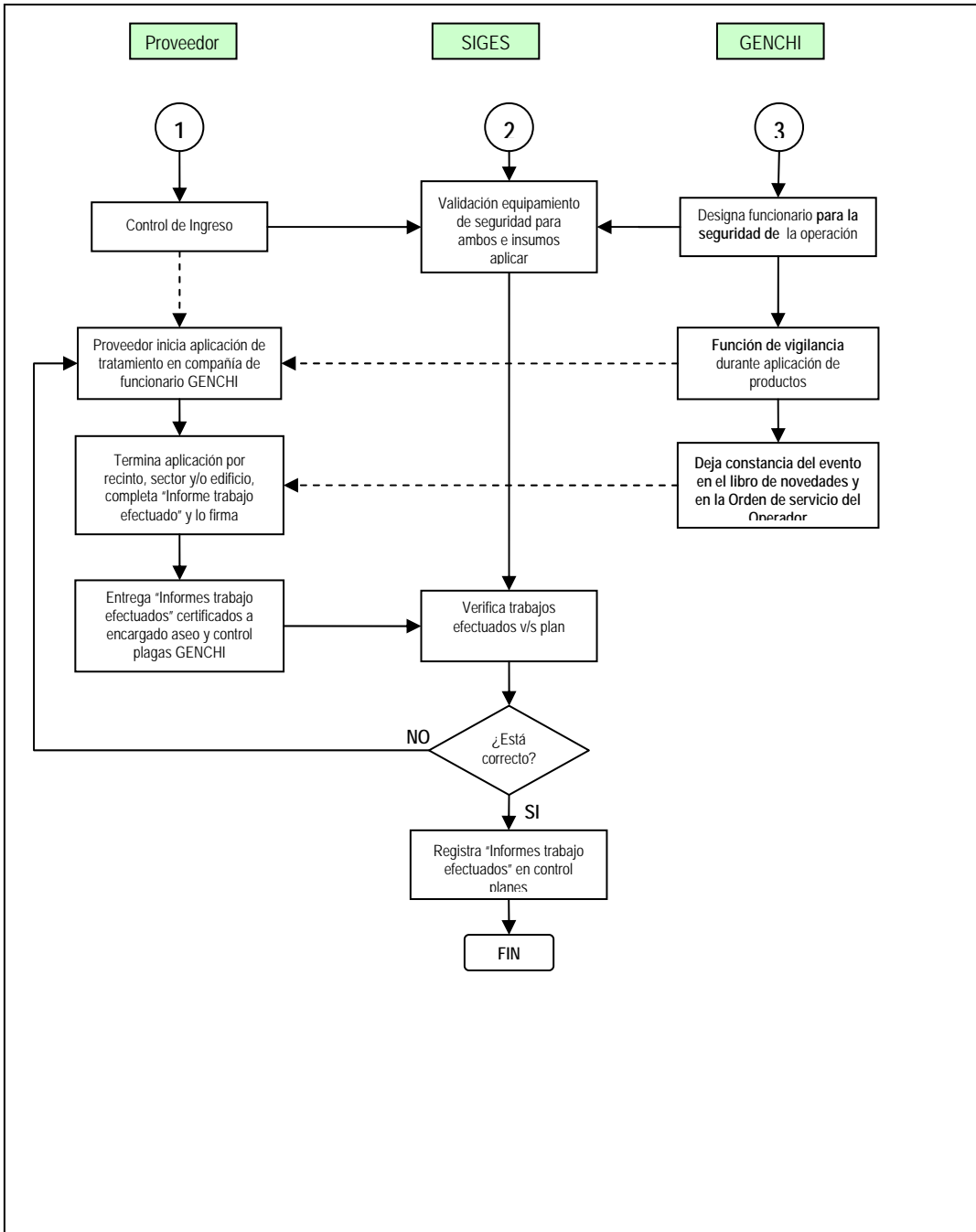
| Nombre Genérico | Raticida A | Raticida B | Raticida C |
|---|--|---|---|
| Ingrediente Activo | Brodifacoum | Difenacoum | Bromodiolona |
| Uso | Interior y exterior | Interior y exterior | Interior y exterior |
| Aplicación Plaga a Controlar | Desratización Rattus norvegicu, Mus musculus, Rattus rattus | Desratización Rattus norvegicu, Mus musculus, Rattus rattus | Desratización Rattus norvegicu, Mus musculus, Rattus rattus |
| Dosis a: 10 mts lineal 10 mt2 1 Ha | 1 a 2 bloques 20 grm. Pellet 1,5 kg minibloque | 80 grm. Pellets | 1 a 2 bloques 10 grm. Pellets |
| Seguridad de entorno | Instalar raticida en interior de dispositivos tubulares y bolsas etiquetadas | Instalar raticidas en interior de dispositivos tubulares y bolsas etiquetadas | Instalar raticidas en interior de dispositivos tubulares y bolsas etiquetadas |
| Ropa de Seguridad | Mascara de rostro full facial de policarbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapato seguridad, buzo, casco de seguridad | Mascara de rostro full facial de policarbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad | Mascara de rostro full facial de policarbonato con filtro dual, guantes de látex y pvc, zapato de seguridad, buzo, casco de seguridad |
| Antídoto | Vitamina K1 | Vitamina K1 | |

d) Frecuencia y actividad de aseo y control plagas por unidades

- Las labores de aseo se realizarán en forma diaria, quincenal, mensual, bimestral y trimestral, cubriendo la totalidad del establecimiento. La frecuencia de cada labor de aseo se ha determinado de acuerdo al uso de las instalaciones y a las indicaciones contenidas en el Contrato de Concesión. Se detalla en anexo adjunto.

e) Flujo del servicio





2.3.4. PLANES DE CONTINGENCIAS

2.3.4.1. DEL SERVICIO DE ASEO

El servicio de aseo atenderá los requerimientos no programados en horarios hábiles originados por acontecimientos no previsibles, y que surjan de alguna urgencia o trabajo no planificado, a solicitud del personal del servicio del Operador o provenientes de Gendarmería de Chile.

Estos servicios serán solicitados al asistente administrativo del Jefe de Servicios Generales, quien generará la orden respectiva y serán atendidos con la máxima celeridad posible según lo establecido.

2.3.4.2. DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

Ante la aparición de focos de insectos, ratas o bacterias el Operador, dentro de las 24 horas siguientes de haber tomado conocimiento del hecho, realizará un proceso de desratización, de desinsectación o sanitización con productos autorizados en coordinación con la Administración Penitenciaria.

Según sea la contingencia, se realizarán nuevas aplicaciones de productos sanitizadores, desinsectadores o desratizadores con la frecuencia que el evento lo exija.

Una vez confirmada la aparición de focos de plagas se informará al Inspector Fiscal y al Alcaide dentro de las 12 horas siguientes.

Una vez terminada la contingencia, y en un plazo de 48 horas, se elaborará un informe que señalará los tratamientos aplicados y la cantidad de aplicaciones realizadas, el cual será dirigido al Inspector Fiscal y al Alcaide del establecimiento.

Los procesos indicados contemplan las siguientes acciones:

Desratización: Se utilizarán trampas y rodenticidas que serán aplicados con distintos tipos de cebos.

Desinsectación: Se aplicarán soluciones de insecticidas de mayor concentración y sin que afecten a la salud de los seres humanos. Adicionalmente y si la situación lo exige, se colocarán cebos de Feromona y Gel insecticida.

Sanitización: Se aplicará Dióxido de Cloro aplicado por microgota y gasificado con una frecuencia de 15 días.

Posteriormente, se revisará la programación de las actividades o la concentración de las soluciones o mezclas de cebos, para luego hacer las correcciones respectivas.

2.3.5. SERVICIOS DE APOYO

2.3.5.1. DEL SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

a) Con servicios de Lavandería: Proveerá de uniformes al personal de aseo y jardinería;

b) Servicios de Salud: Cumplirá con la normativa de manejo y traslado de basuras, es decir almacenar las basuras en receptáculos separados de acuerdo a su origen y conducirlos a destinos finales autorizados.

c) Capacitación y reinserción social: Proveerá planes y acciones dirigidos al personal de aseo y jardines tendientes a optimizar sus labores y a especializarlos en el área.

d) Mantenición: Proporcionará acciones de mantenimiento correctivo y preventivo a las máquinas y equipos de la actividad para garantizar el continuo y normal desarrollo de la operación.

2.3.5.2. PARA LA COORDINACIÓN Y SEGURIDAD DE LAS ACTIVIDADES DURANTE LA OPERACIÓN

2.3.5.2.1. PARA EL SERVICIO DE ASEO Y RETIRO DE BASURAS

El Jefe de Servicios Generales, con la aprobación del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, informará diariamente a la Administración Penitenciaria, las rutas de retiro de basuras que se realicen desde el interior y desde el exterior del recinto. Este último lo registrará en las actividades diarias y proveerá de los recursos humanos y/o técnicos necesarios para supervisar esta operación. La conducción de la información se realizará de acuerdo a lo establecido en el capítulo correspondiente.

La información debe incluir la identificación de: el supervisor a cargo, aseadores, del vehículo transportador de basuras, conductor y ayudantes.

2.3.5.2.2. PARA LAS LABORES DE ASEO INTERNA

El Jefe de Servicios Generales indicará a la Administración Penitenciaria en forma semanal, las rutas de aseo aprobadas, los nombres de los trabajadores del Operador y de los supervisores, las áreas de intervención, de tal manera que queden incluidas en las actividades del día y se cuente con los recursos humanos y/o técnicos necesarios para ejercer la vigilancia del servicio.

2.3.5.2.3. PARA LAS LABORES DE CONTROL DE PLAGAS

Esta actividad, que se prestará por un servicio especializado externo, será realizada en forma mensual. Por lo tanto, de acuerdo al programa de trabajo, el Jefe de Servicios Generales con la aprobación del Gerente de Explotación informará a la Administración Penitenciaria, el nombre de los trabajadores que prestarán este servicio, con la finalidad que sean incorporados en las actividades diarias del establecimiento y se cuente con los recursos humanos y/o técnicos necesarios para ejercer la vigilancia del servicio.

2.3.6. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

2.3.6.1. PARA LOS SERVICIOS DE ASEO Y JARDINES

Los encargados de aseo y jardines realizan controles diarios a las actividades programadas y a las extraordinarias para garantizar el cumplimiento de las expectativas del servicio.

2.3.6.2. PARA LOS SERVICIOS DE CONTROL DE PLAGAS

2.3.6.2.1. REQUISITOS EXIGIDOS AL PROVEEDOR

- El prestador de servicio seleccionado cumplirá con las exigencias indicadas por la autoridad reguladora y que son las siguientes:
- Contar con la autorización escrita vigente del Servicio de Salud correspondiente para ejercer la actividad.
- Contar con personal capacitado para la aplicación de productos, lo cual constará en certificados.
- Estar en posesión de todos los elementos de seguridad que la actividad exige y se encuentran identificados en el artículo N° 11 del D.S. N° 105/98 y que son: mascarillas, zapatos de seguridad, anteojos de seguridad y guantes de goma, entre otros.
- Estar en posesión de guías de entrega de los servicios con a lo menos la siguiente información:
 - Folio correlativo;
 - Identificación de la empresa (nombre, RUT, domicilio comercial, teléfono, número y fecha de resolución sanitaria que lo autoriza a ejercer la labor);
 - Identificación del inmueble tratado y el área respectiva;
 - Tipos de tratamientos realizados, indicando ingredientes activos, concentración y lugares tratados. Para los tratamientos de desratización, número, tipo y peso de cebos colocados, así como el inicio y término del tratamiento;
 - Espacio para observaciones;
 - Fecha en que se efectuó la operación; y
 - Nombre y firma de seguridad de otorgamiento del servicio.

2.3.6.2.2. CONTROL SOBRE LOS CERTIFICADOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Operador mantendrá en archivo las guías de prestación de servicios, las cuales constituirán la guía para la elaboración y control de los programas de actividades, del control de plagas y del cumplimiento de las normas sanitarias. La información almacenada en los archivos será clasificada por áreas de acción. Esto es, por clínica, administración externa, administración interna, centros procesos de alimentación, bodegas generales, bodegas de almacenamiento de alimentos, unidades de servicios, educación y talleres, módulos de detención.

Es deber del Jefe de Servicios Generales, emitir mensualmente un informe indicando las actividades de control de plagas desarrollado en el mes y el cumplimiento de programa.

2.3.6.3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El servicio está orientado a mejorar las condiciones de vida de los internos y brindarle al Establecimiento Penitenciario en general, un ambiente limpio y libre de

infecciones. Para ello el Operador cuenta con el apoyo de los servicios que a continuación se indican y que tienen por objetivo mantener un servicio constante y que satisfaga las expectativas del cliente.

2.3.6.3.1. LOGÍSTICA DE MÁQUINAS, EQUIPOS E INSUMOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para cada uno de los servicios de aseo el operador contará con máquinas, equipos e insumos en la cantidad óptima para cumplir en forma satisfactoria los programas de actividades.

2.3.6.3.2. RESPECTO AL PROCESO DE LOS SERVICIOS

Los encargados de aseo realizan controles diarios a las actividades programadas y a las extraordinarias para garantizar el cumplimiento de las expectativas del servicio.

2.3.6.3.3. DE LOS RECURSOS HUMANOS

Los encargados de aseo y control de plagas asistirán a los auxiliares de aseo y jardines para que estos mejoren su desempeño, sus competencias y capacidades, también detectarán las necesidades de capacitación que estos requieren.

2.3.6.3.4. COMERCIAL

Generar en los clientes internos satisfacción por los servicios recibidos al cumplir satisfactoriamente con sus expectativas.

2.3.6.3.5. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

Los empleados contratados por el operador gozarán de los beneficios de la ley de Prevención de Riesgos y enfermedades profesionales, por lo tanto se les proporcionará el equipamiento necesario de protección personal, la asistencia necesaria para eliminar las condiciones inseguras en la ejecución de sus labores y la capacitación necesaria para optimizar el desempeño sin exponerse a accidentes laborales.

2.3.6.3.6. MEDIO AMBIENTE

El grupo de aseo y control de plagas, en el desarrollo de sus labores efectuarán actividades propias de su función preservando los recursos naturales y respetando las normativas ambientales.

2.3.7. ÍNDICES DE GESTIÓN

2.3.7.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Como criterio de evaluación de la calidad de los servicios de aseo, se utilizará una encuesta que deberá ser contestada por los funcionarios de Gendarmería de Chile responsables de las distintas unidades del establecimiento. Esta se hará en una plantilla especialmente diseñada y que tiene por objeto medir el cumplimiento de programas y la calidad del servicio prestado.

La evaluación se realiza mediante encuestas que tendrán las siguientes valoraciones:

- EXCEDE:** Sobrepasa las expectativas esperadas del servicio.
CUMPLE: Satisface las expectativas del servicio.
ACEPTABLE: Cumple pero con deficiencias las expectativas del servicio.
NO CUMPLE: Servicios no efectuadas.

2.3.7.1.1. FORMATO DE LAS ENCUESTAS

Para áreas de oficinas

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumple |
|----------------------------------|--------|--------|-----------|-----------|
| Escritorios | | | | |
| Mesas y repisas | | | | |
| Sillas y sillones | | | | |
| Bibliotecas | | | | |
| Muebles de archivo o guarda ropa | | | | |
| Elementos de ornato | | | | |
| Puertas y muros | | | | |
| Pisos | | | | |
| Ventanas y vidrios | | | | |
| Lámparas | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Circulaciones en áreas comunes | | | | |
| • Pisos | | | | |
| • Muros | | | | |
| • Ventanas | | | | |

Para circulaciones en áreas comunes

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|------------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------------|
| Pasillos | | | | |
| Escalas y barandas | | | | |
| Estacionamientos | | | | |
| Jardines | | | | |
| Recintos de espera | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |

Módulos (por cada uno de ellos)

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------------|
| Pasillos | | | | |
| Escalas y barandas | | | | |
| Patios abiertos y cubiertos | | | | |
| Talleres | | | | |
| Repostereros | | | | |
| Enfermería | | | | |
| Servicios higiénicos enfermería | | | | |
| Central de guardias | | | | |
| Recintos ropa sucia | | | | |
| Recintos acopio basuras y contenedores | | | | |
| Servicios higiénicos patios | | | | |
| • Lavamanos comunes | | | | |
| • WC | | | | |
| • Pisos | | | | |
| • Muros | | | | |

Área de salud

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|---------------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------------|
| Pasillos | | | | |
| Escalas y barandas | | | | |
| Consultas | | | | |
| Salas de procedimientos | | | | |
| Áreas comunes | | | | |
| Dormitorios pacientes | | | | |
| Dormitorios personal médico | | | | |
| Oficinas administrativas | | | | |
| Recintos de aseo y contenedores | | | | |
| Recintos de basuras | | | | |
| Pisos | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Muros y puertas | | | | |
| Luminarias | | | | |

Dependencias del personal

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|-------------------------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Comedores y estar oficiales | | | | |
| Comedores y estar suboficiales | | | | |
| Centro de elaboración de alimentos | | | | |
| Pisos | | | | |
| Lámparas y elementos de ornato | | | | |
| Administración del centro alimentos | | | | |
| Sala de basuras y contenedores | | | | |
| Reposteros | | | | |
| Peluquería | | | | |
| Camarines | | | | |
| Gimnasio | | | | |
| Áreas comunes | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Patio de formación | | | | |
| Dormitorios oficiales | | | | |
| Dormitorios suboficiales | | | | |
| Dormitorios mujeres | | | | |
| Dormitorios gendarmes | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Bodega | | | | |

Área central de elaboración alimentos interna

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|-----------------------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Operaciones alimentos fríos | | | | |
| Operación alimentos calientes | | | | |
| Salas de lavado de vajilla | | | | |
| Sala lavado verduras | | | | |
| Pisos | | | | |
| Dependencias de la administración | | | | |
| Dependencias del personal | | | | |
| Camarines | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Muros | | | | |
| Lámparas | | | | |
| Bodega alimentos | | | | |
| Sala de basuras y contenedores | | | | |

Dependencias de servicios y anexos

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|-----------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Lavandería | | | | |
| • Pisos | | | | |

| | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|
| • Camarines | | | | |
| • Zona de lavado | | | | |
| • Zona de secado | | | | |
| • Zona de planchado | | | | |
| • Muros, vidrios y puertas | | | | |
| • Lámparas | | | | |
| Bodegas alimentos | | | | |
| • Pisos | | | | |
| • Oficinas de administración | | | | |
| • Cámaras frigoríficas | | | | |
| • Recinto verduras | | | | |
| • Recinto pan | | | | |
| • Servicios higiénicos | | | | |
| • Puertas, muros y lámparas | | | | |
| Salas de máquinas | | | | |
| • Pisos | | | | |
| • Muros | | | | |
| • Luminarias | | | | |
| Talleres | | | | |
| • Pisos | | | | |
| • Muros | | | | |
| • Ventanas | | | | |
| • Luminarias | | | | |
| • Cubiertas de trabajo | | | | |
| • Servicios higiénicos | | | | |

Central de recolección de basuras

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|--------------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Limpieza de pisos | | | | |
| Limpieza de muros | | | | |
| Limpieza de puertas | | | | |
| Limpieza de luminarias | | | | |
| Limpieza compactador | | | | |
| Limpieza de contenedores | | | | |

Unidades de visitas y educación

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|---------------------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Unidades de visitas y educación | | | | |
| Salas de visitas | | | | |
| Salas de clases | | | | |
| Talleres | | | | |
| Oficinas administrativas | | | | |
| Áreas comunes y circulaciones | | | | |
| Peluquerías | | | | |
| Habitaciones relaciones íntimas | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |

Espacio recreación y cultos

| Descripción actividad | Excede | Cumple | Aceptable | No Cumpl |
|-----------------------|--------|--------|-----------|----------|
| Capilla | | | | |
| Gimnasio | | | | |
| Bodegas | | | | |
| Servicios higiénicos | | | | |
| Áreas de circulación | | | | |

2.3.7.2. INDICADORES DE GESTIÓN

En cumplimiento a las exigencias de las bases de licitación, el operador desarrollará programas de actividades tendientes a garantizar que los Establecimientos Penitenciarios se encuentren en orden, limpios y libre de plagas y cumplan con los indicadores exigidos, siendo éstos los siguientes:

- Los prestadores de servicios propios y externos, deben estar debidamente acreditados y provistos de los elementos de seguridad personal.
- Retiro de residuos sólidos en forma diaria.
- Retiro de residuos sanitarios deben ser tratados según normativas del Ministerio de Salud.
- Cumplimiento de programas diario, quincenal, mensual (celdas)
- Cumplir con los planes programados de control de plagas cada seis meses.
- Evitar multas de los servicios contralores de la actividad, servicios de salud, por concepto de deficiencias en la condiciones de salubridad del recinto.

2.3.8. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.3.8.1. GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de aseo y control de plagas en concordancia con los reglamentos y procedimientos de Gendarmería de Chile, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia, presencial o técnica, y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el servicio de aseo y jardinería;
- Mantener informado al Operador de los traslados de internos con la finalidad de evitar ausentismo laboral que vaya en desmedro de la calidad del servicio;
- Poner a disposición del Operador al personal contratado en forma oportuna;
- Mantener informado al Operador respecto a situaciones que requieren intervención de aseo, control de plagas y o en jardines;
- Dar las facilidades operativas para el ingreso y distribución de materiales y máquinas dentro de las zonas internas y externas del Establecimiento;
- Poner a disposición del Operador oportunamente de vigilante para el traslado de basuras desde la zona interna a externa como también en los traslados de desechos hacia los botaderos autorizados.

2.3.8.2. LA INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión.

2.3.8.3. DEL OPERADOR

Es la responsable de la ejecución de los servicios de aseo y control de plagas en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones. El servicio incluye la provisión de máquinas, accesorios, insumos y mano de obra y tiene por misión la atención completa del Establecimiento.

Se consideran como insumos de cargo del Operador los detergentes, ceras, removedores de suciedad, líquidos de limpieza, desmanchadores específicos o cualquier otro producto necesario para los procesos de aseo.

PARTE 2

2.5. SERVICIO DE SALUD

2.5.1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

2.5.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El objetivo general del Servicio de Salud Penitenciario es mantener un adecuado nivel de salud de los internos, a través de la provisión de servicios de salud de acuerdo a los estándares reconocidos a nivel nacional, que contribuyan a su bienestar y desarrollo personal. Este Servicio se prestará conforme a lo indicado en los artículos 1.10.2.8, y 2.8.2.4.4 de las Bases de Licitación; 4.4 del documento N° 8, denominado Oferta Técnica, aplicándose a éste lo que corresponda del documento N° 7, denominado Memoria Operativa y del documento denominado "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción"

Objetivos específicos

- Entregar atención médica integral con un nivel de resolución primaria, así como también atención de nivel secundario y terciario en coordinación con otros establecimientos penitenciarios o del sistema público de salud.
- Maximizar la resolutivez, calidad y continuidad de las atenciones de salud intrapenitenciarias, de manera de favorecer la mantención de adecuadas condiciones de seguridad.
- Asegurar un trato digno y humanitario a la población de internos.

2.5.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Establecimiento Penitenciario contará con una Unidad de Salud y con boxes de enfermería anexos a cada módulo del penal. Las prestaciones de salud se efectuarán en cada anexo del recinto, conforme lo que se establece en el presente título del Reglamento de Servicio de la Obra.

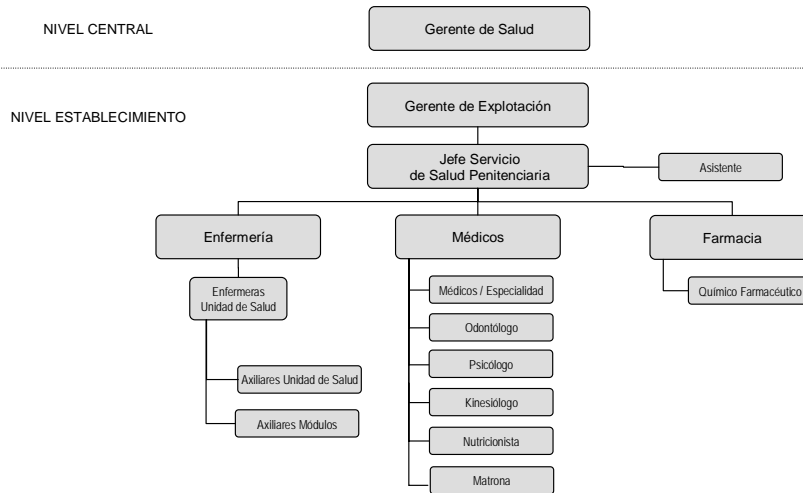
La Unidad de Salud dependerá -en lo que al concesionario se refiere- del Gerente de Explotación local.

2.5.1.2.1. ORGANIGRAMA

La Unidad de Salud penitenciaria estará estructurada en base al organigrama funcional que se presenta a continuación.

La Unidad de Salud estará integrada por un Médico Jefe a cargo de la prestación de servicios, personal médico, de enfermería, técnico paramédico y auxiliares de servicio.

Organigrama Funcional
Unidad de Salud Penitenciaria



La descripción de cargos se encuentra en anexo 2.5.A.

2.5.1.2.2. DOTACIÓN DE PERSONAL

La Unidad de Salud Penitenciaria contará con los siguientes recursos humanos.

| Profesional | Número | Horas | Periodicidad |
|--|--------|-------|--------------|
| Jefe Servicio Salud (Médico Cirujano) | 1 | | |
| Médico cirujano ¹¹ | 2 | 66 | Semanales |
| Enfermera(o) ¹² | 4 | 168 | Semanales |
| Técnico Paramédico Enfermería ² | 4 | 168 | Semanales |
| Técnico Paramédico Módulos ² | 4 | 168 | Semanales |
| Técnico Paramédico Dental | 1 | 44 | Semanales |
| Kinesiólogo | 1 | 44 | Semanales |
| Químico Farmacéutico | 1 | 11 | Semanales |
| Nutricionista ¹³ | 1 | 11 | Semanales |
| Psicólogo | 1 | 22 | Semanales |
| Psiquiatra | 1 | 11 | Semanales |
| Traumatólogo | 1 | 11 | Semanales |
| Internista | 1 | 6 | Semanales |
| Dermatólogo | 1 | 10 | Mensuales |
| Oftalmólogo | 1 | 11 | Semanales |

¹¹ Con Médico Cirujano (Jefe del Servicio de Salud)

¹² Las 24 horas del día en turnos rotativos.

¹³ Nutricionista del Servicio Alimentación.

| | | | |
|--------------------------|---|----|-----------|
| Urólogo | 1 | 6 | Semanales |
| Ginecólogo ¹⁴ | 1 | 10 | Mensuales |
| Pediatra ⁴ | 1 | 10 | Mensuales |
| Matrona ⁴ | 1 | 22 | Semanales |
| Cirujano Dentista | 1 | 44 | Semanales |
| Radiólogo | 1 | 11 | Semanales |

2.5.1.2.3. DE LA JORNADA LABORAL

Existirá un sistema de turnos rotativos para el personal de Enfermería y Técnico paramédico de la unidad central, el cual permitirá atención continua las 24 horas.

La organización del sistema de turnos será la siguiente:

- Se desarrollará un sistema de turnos de 12 horas de duración. El horario de ingreso a los turnos será a las 8 de la mañana y a las 8 de la noche.
- Se conformarán 4 turnos integrados por enfermera y auxiliar, bajo la denominación de Turnos 1, 2, 3 y 4.

¹⁴ Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Rancagua.

La estructura mensual inicial del sistema de turnos será el siguiente:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 |
| Turno 3 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 |

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 |
| Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 |

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 |
| Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 |

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 |
| Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 | Turno 4 | Turno 1 | Turno 2 | Turno 3 |

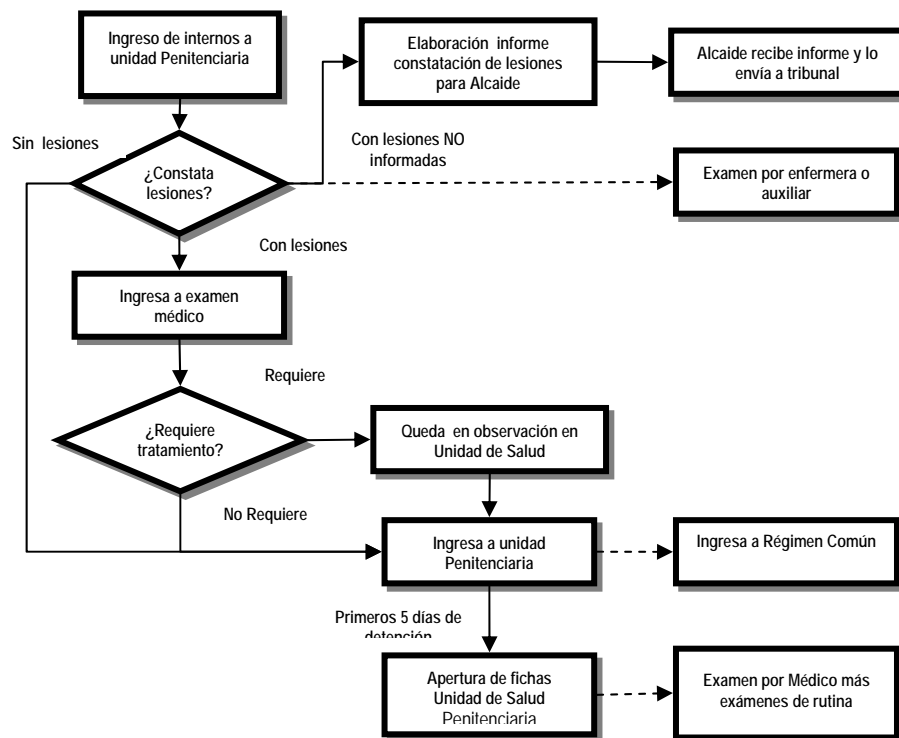
2.5.2. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

La prestación de servicio estará basada en la aplicación de los contenidos de los planes y programas vigentes para los Servicios de Atención Primaria del sector público de salud del país, que sean compatibles con el sistema penitenciario. Para esto se definirán los grupos objetivo a intervenir y los requerimientos de seguridad propios del ambiente penitenciario.

2.5.2.1. INGRESO DE INTERNOS

El proceso de ingreso a la unidad penitenciaria será precedido de un examen que estará dirigido a constatar las lesiones de cada interno. Este examen será realizado por enfermera o el técnico paramédico de salud debidamente entrenado, que se encuentre de turno y estará orientado a detectar lesiones no informadas o no acreditadas, con el objeto de proceder según el flujograma de proceso siguiente y se utilizará el instrumento detallado en el capítulo denominado Sistema de Información y Registro Médico.

EXAMEN DE CONDICIONES DE SALUD CONSTATAción DE LESIONES



2.5.2.1.1 Los internos podrán ser ingresados al Establecimiento Penitenciario, derivados desde tribunales, desde otro penal o desde unidades policiales. En todos los casos deberán ser ingresados con la documentación pertinente que certifique su estado de salud, indicando específicamente si portan lesiones y/o situaciones de salud destacables al momento del ingreso. La aceptación del ingreso de un interno será certificada mediante entrega de copia del examen de ingreso firmado por el funcionario de salud responsable.

2.5.2.1.2 En el caso de pacientes portadores de VIH/Sida esta condición deberá ser expresamente indicada en las derivaciones desde otros recintos penitenciarios. En cualquier caso si la condición de portador fuera declarada por el propio interno, será ingresado en régimen especial de internación. El Médico Jefe del Servicio de Salud Penitenciario deberá solicitar los exámenes confirmatorios al proveedor establecido para estos efectos, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Exenta N° 371 del Ministerio de Salud, que regula la realización de exámenes de VIH / SIDA, los que deberán ser realizados en el plazo de 5 días contados desde su ingreso.

2.5.2.1.3 El ingreso de menores (Artículo N° 18 del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios) será realizado en forma segregada con respecto del resto de la población de los Establecimientos Penitenciarios que acojan a estos internos. Para estos efectos, será responsabilidad de Gendarmería de Chile la segregación al ingreso de los menores. El Operador debe asegurar las medidas administrativas y de organización para que el examen de ingreso de menores sean efectuados en forma segregada del resto de la población penal.

2.5.2.1.4 En el caso que el interno presentara lesiones no informadas o no acreditadas, según lo dispuesto en el punto 2.5.2.1.1 anterior, el funcionario encargado de realizar dicho examen emitirá un informe el que será entregado a la brevedad y por escrito al Alcaide con los antecedentes respectivos, luego la autoridad penitenciaria derivará dichos antecedentes al tribunal correspondiente.

2.5.2.1.5 En el caso de que el interno presentare lesiones de cualquier origen, y habida consideración de su gravedad y compromiso vital, su ingreso estará condicionado a que se pueda asegurar una adecuada atención de salud, de acuerdo a las capacidades de atención disponibles en el momento en el establecimiento de salud penitenciario. A estos efectos, el funcionario encargado de realizar el examen emitirá un informe fundamentado que será entregado a la Autoridad Penitenciaria.

2.5.2.1.6 Se dará prioridad a la atención, tratamiento y apertura de ficha médica a internos que presenten lesiones informadas o acreditadas, siempre que la gravedad o urgencia de estas lo ameriten, lo que será calificado por el Médico Jefe del Servicio de Salud Penitenciario.

2.5.2.2. APERTURA DE FICHA DE SALUD E INGRESO A UNIDAD DE SALUD

2.5.2.2.1 Un examen de salud completo y rutinario y, la correspondiente apertura de la ficha de salud será realizada a todos los internos del Establecimiento Penal, independiente de su condición procesal y en un plazo no mayor de 5 días a contar del ingreso de cada uno.

2.5.2.2.2 La ficha completa de salud se confeccionará de acuerdo a lo señalado por este Reglamento de Servicio de la Obra, de acuerdo a los procesos y contenidos que señala el punto 2.5.2.2.6 y siguientes.

2.5.2.2.3 Previo a la apertura de la ficha de salud, se harán los exámenes de rutina indicados en el punto 2.5.2.2.1 anterior y que se detallan en el punto 2.5.2.2.7 letra a) siguiente. Estos serán realizados por personal de enfermería preferentemente en el box de atención anexo a módulo de reclusión dentro de los primeros 4 días de ingreso al Establecimiento Penitenciario.

2.5.2.2.4 Cuando se trate de internos derivados de otros establecimientos penitenciarios, se revisarán sus antecedentes y su ficha médica. A solicitud del Médico Jefe de la Unidad de Salud podrán solicitarse antecedentes aclaratorios mediante una nota a la autoridad del Establecimiento Penitenciario y al representante de Gendarmería de Chile.

2.5.2.2.5 Los resultados de los exámenes de salud y/o sus antecedentes serán incorporados a la Ficha Única del Interno que debe abrir la Administración Penitenciaria, a cuyo efecto estos deberán serle comunicados.

2.5.2.2.6 El Servicio de Salud Penitenciario deberá mantener toda la documentación y los antecedentes médicos y de salud de los internos en forma actualizada y accesible para el personal de salud y las autoridades penitenciarias. A estos efectos toda la información estará contenida en la Ficha Única del Interno (FUI) de la que se llevará una copia para permitir el registro de todos los eventos y las acciones de salud realizadas.

2.5.2.2.7 El sistema informático deberá emitir los informes y certificados requeridos por la Administración Penitenciaria, por Tribunales de Justicia o cualquier otra autoridad competente de la manera y dentro de los plazos legales o administrativos que correspondan.

La información de Salud de cada interno estará constituida por los siguientes elementos:

a) Examen de ingreso a la Unidad Penitenciaria:

El examen de ingreso a la Unidad de Salud y apertura de ficha de salud incluirá:

- Anamnesis, que incorpore la Escala del Beber Anormal y el test para la pesquisa precoz de la depresión.
- Examen físico.
- Exámenes de laboratorio, entre los que se incluyen:
 - Hemograma;
 - Orina completa;
 - Glicemia;
 - Detección del virus del SIDA, previo consentimiento informado;
 - Test Parasitológico;
 - Perfil lipídico;
 - ECG (para internos sobre los 30 años); y,
 - Radiografía de tórax.

b) Ficha médica:

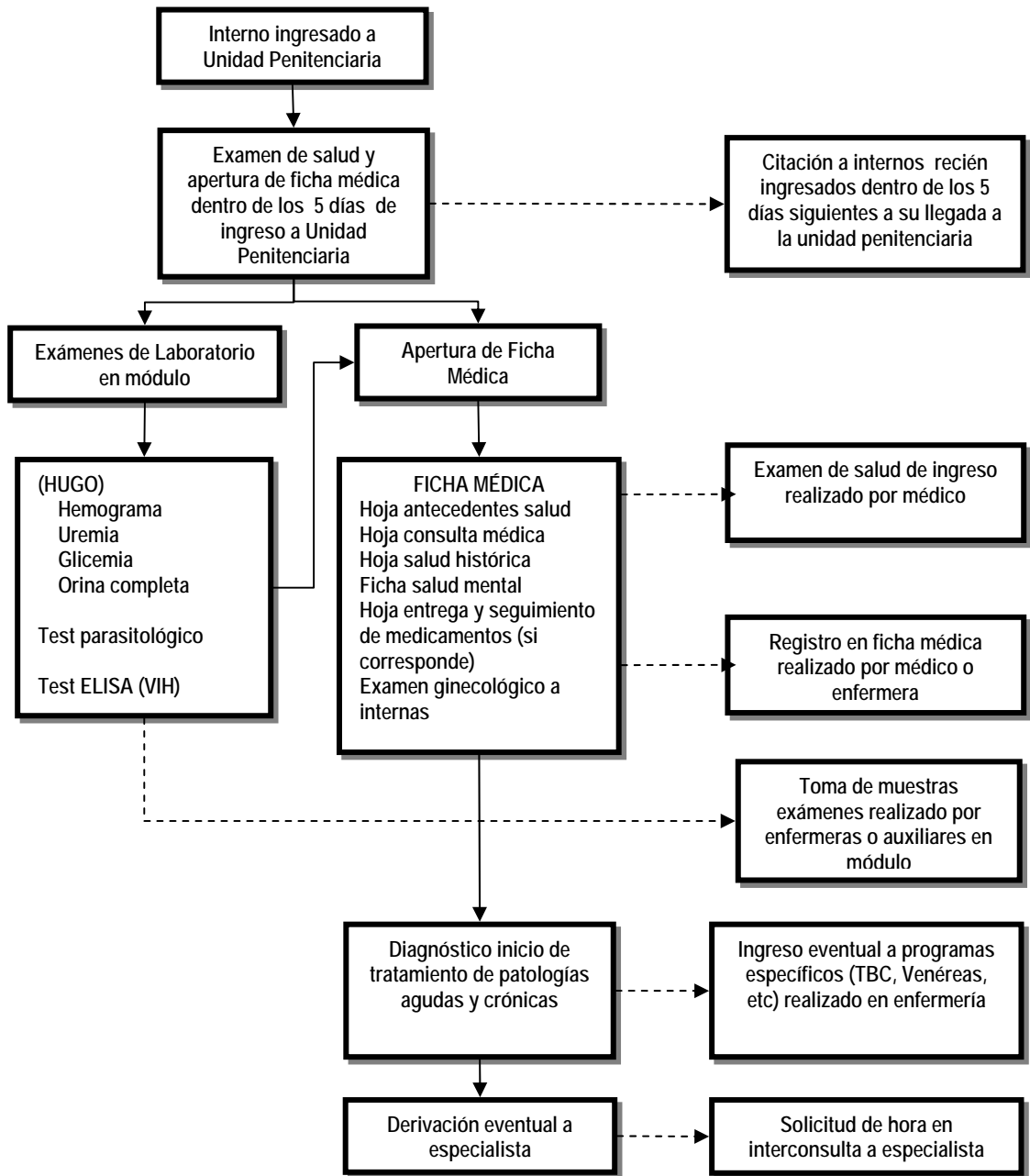
- Hoja de antecedentes de salud;
- Hoja de consulta médica;
- Hoja de hospitalización;
- Hoja de evolución pacientes hospitalizados;
- Hoja de atención de enfermería en atención ambulatoria y hospitalización;
- Hoja de problemas de salud;
- Hoja de Derivación/Interconsulta;
- Hoja de seguimiento de pacientes hospitalizados en instituciones externas;
- Hoja de Atención dental;
- Hoja de Traslado de internos entre instituciones penitenciarias;
- Hoja de antecedentes y actividades de salud mental;

c) Medicamentos:

- Hoja de entrega y seguimiento de medicamentos.

**APERTURA DE FICHA DE SALUD
INGRESO A LA UNIDAD DE SALUD**

ACTIVIDAD



2.5.2.3. ENFERMEDADES DE NOTIFICACIÓN

En conformidad con el “Reglamento sobre Notificación de Enfermedades Transmisibles de Declaración Obligatoria” el Jefe Servicio de Salud Penitenciaria informará a la autoridad sanitaria regional todas aquellas enfermedades transmisibles definidas en el artículo primero de dicho reglamento y en las frecuencias que este establece.

2.5.2.4. INCORPORACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD

Una vez realizado el examen de ingreso pertinente y de ingresar los datos de cada interno a través del procedimiento descrito anteriormente, y de acuerdo a los factores de riesgo y diagnósticos encontrados, el interno podrá incorporarse a alguno de los siguientes programas:

- a) Programa de Salud del Adulto: (ver anexo 2.5.B)
 - Control de Hipertensión.
 - Control de Diabetes.
 - Control de Epilepsia.
 - Síndrome Bronquial Obstructivo.
 - Consulta nutricional.
 - Vacunación antinfluenza en población de riesgo.
 - Consejería en salud sexual.
- b) Programa de Salud de la Mujer (ver anexo 2.5.C) 15
- c) Programa de Salud del Niño (ver anexo 2.5.D)16
- d) Programa de Salud del Adolescente (ver anexo 2.5.E)17
- e) Programa de Salud Mental (ver anexo 2.5.F)
- f) Programa de control de la Tuberculosis (ver anexo 2.5.G)
- g) Programa de Control de ETS, VIH / SIDA (ver anexo 2.5.H)

¹⁵ Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Rancagua.

¹⁶ Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Rancagua con subprograma de Atención a Lactantes hijos de internas.

¹⁷ Establecimientos Penitenciarios de Alto Hospicio y La Serena

2.5.2.5. DEMANDA ESPONTÁNEA DE ATENCIÓN

Los internos podrán solicitar atención de manera espontánea de acuerdo a los siguientes procedimientos:

2.5.2.5.1 Los internos solicitarán al personal de guardia de Gendarmería de Chile la correspondiente atención de salud. Esta solicitud deberá ser realizada al momento del desencierro por la mañana.

2.5.2.5.2 El funcionario de Gendarmería de Chile de cada módulo deberá recopilar las solicitudes de atención e informar de la atención demandada al técnico paramédico de enfermería asignado al mismo módulo. Este último hará, en coordinación con el personal de enfermería de turno una primera calificación de la urgencia y pertinencia de la atención solicitada.

2.5.2.5.3 Si la solicitud de atención puede ser resuelta por el técnico paramédico de salud, la atención será prestada en el box de salud adyacente al módulo. Si procede la atención de salud en la Unidad de Salud Penitenciaria, la enfermera de turno agendará la atención de salud al profesional que corresponda según el caso, evitando que esto altere los horarios de visita del interno. Así se citará al enfermo con el médico, enfermera, matrona, o dentista. De esta citación se deberá informar al vigilante encargado del módulo, con el fin de que coordine las acciones de traslado a la Unidad de Salud.

2.5.2.5.4 En el caso de atenciones de salud no urgentes, controles, y atenciones externas, estas serán realizadas de preferencia en el tiempo disponible para la recreación de los internos de manera de no producir trastornos en otras actividades del Establecimiento Penitenciario, especialmente aquellas laborales, de estudio y visitas de familiares.

2.5.2.5.5 Las atenciones de salud de menores¹⁸ y mujeres¹⁹ serán realizadas preferentemente en los box de salud anexos a los respectivos módulos.

2.5.2.5.6 Si la solicitud de atención es calificada como de urgencia, y no puede ser resuelta por el técnico paramédico en el box de atención adyacente al módulo, dicho técnico solicitará autorización para la derivación inmediata, lo que será resuelto técnicamente por el personal de enfermería de turno, y comunicado al personal de Gendarmería de Chile a fin de que autoricen y coordinen el traslado. La primera atención de urgencia será prestada en la Unidad de Salud por médico, enfermera o dentista, dependiendo del carácter de la urgencia y de los recursos humanos disponibles.

2.5.2.5.7 En todos los casos anteriores, que requieran traslado de un interno a la Unidad de Salud Penitenciaria, el personal de enfermería de la misma establecerá la coordinación respectiva con el personal de Gendarmería de Chile para solicitar el traslado de éste.

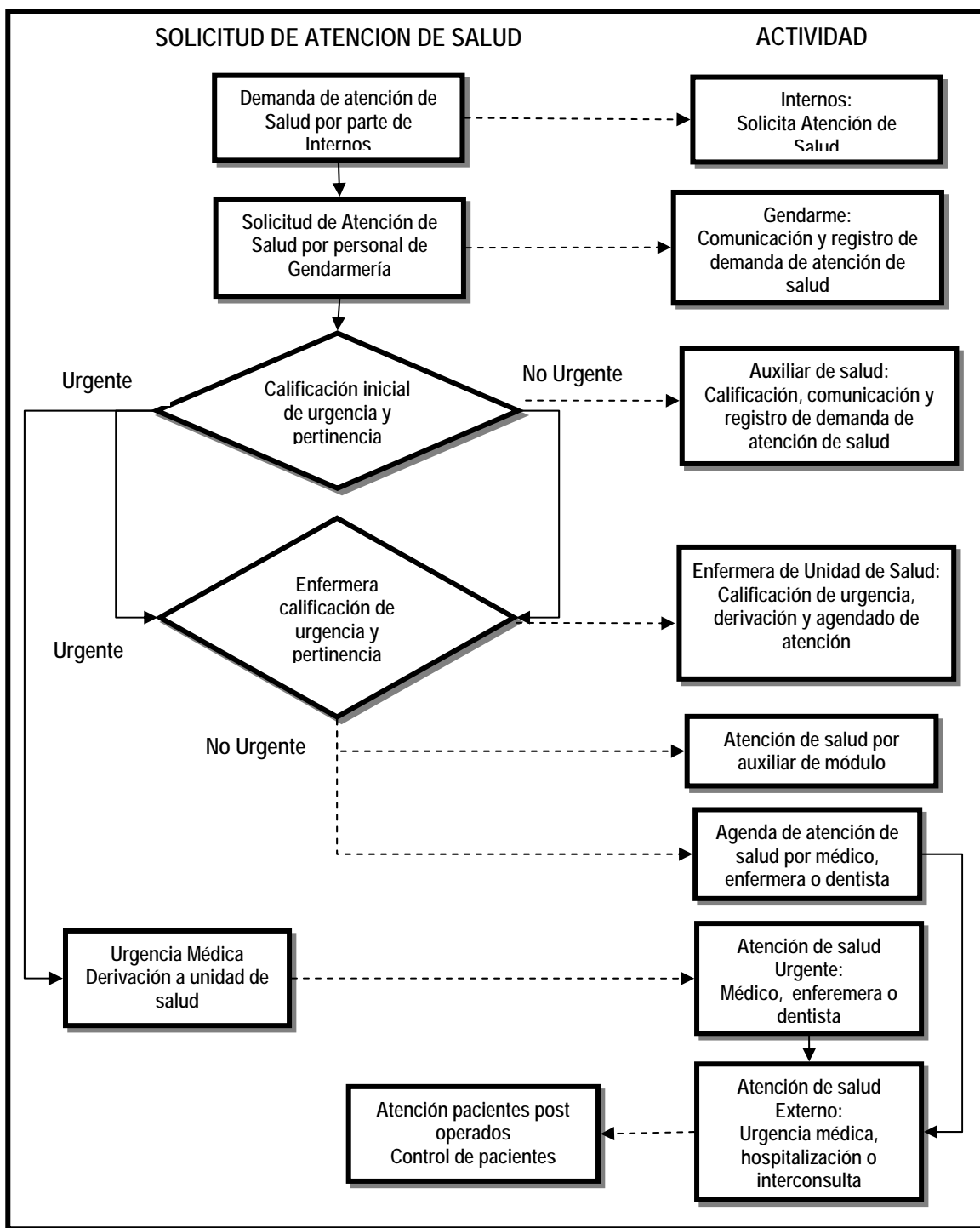
¹⁸ Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Alto Hospicio.

¹⁹ Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Rancagua.

2.5.2.5.8 En el caso de presentarse necesidades de atenciones de salud urgentes en horas hábiles, el técnico paramédico asignado al módulo realizará el traslado del interno conjuntamente con el personal de Gendarmería de Chile, a la Unidad de Salud. Si la necesidad de atención de urgencia se presentare en horas no hábiles, Gendarmería de Chile solicitará al servicio de salud la primera atención en el box de enfermería del respectivo módulo y si la atención lo amerita se efectuará el traslado del interno a la Unidad de Salud del Establecimiento, esta actividad será realizada por personal técnico paramédico de turno y de acuerdo a los procedimientos que Gendarmería de Chile determine.

2.5.2.5.9 De ser posible, la toma de muestra para cualquier examen de laboratorio será realizada por Técnicos Paramédicos o Enfermera preferentemente en box de salud de cada módulo.

Flujograma del proceso de atención de demanda espontánea:



2.5.2.6. ACCIONES PREVENTIVAS DE SALUD

2.5.2.6.1 En el ámbito de las acciones de prevención de salud, se efectuará al menos un examen de salud por año a toda la población interna, como parte de las acciones preventivas del programa de salud del adulto, incluyendo detección del virus del Sida.

2.5.2.6.2 En la población entre 20 y 64 años de edad, se efectuará ESPA según normas ministeriales.

2.5.2.6.3 A los 40 años de edad de los internos, se usará el protocolo del Examen de Salud para el Adulto Sano en el marco de las acciones del programa de salud del adulto.

2.5.2.6.4 A partir de los 50 años se hará el mismo examen general incluyendo la búsqueda de patología prostática.

2.5.2.6.5 A las mujeres mayores de 50 años y hasta los 64 años de edad se les hará una mamografía y, cada dos años, se les efectuará un examen para detectar la presencia de cáncer cérvico uterino.

2.5.2.6.6 En el caso de los internos menores de 20 años, recibirán las acciones contempladas en el Programa de Salud del Adolescente del Ministerio de Salud, y que sean compatibles con el sistema penitenciario.

2.5.2.6.7 Se realizarán campañas preventivas de salud dirigidas a toda la población penal o a grupos de riesgo definidos, si se presentaren situaciones cuyo análisis epidemiológico haga necesaria la adopción de medidas de prevención específicas para la situación epidemiológica señalada.

2.5.2.7. ATENCIONES POR ADICCIONES

Las atenciones regulares y de emergencia que requieran los adictos serán efectuadas por médicos y enfermeras supervisados por el psiquiatra del Servicio de Salud del establecimiento. Las atenciones regulares serán efectuadas a solicitud del Servicio de Reinserción Social y en concordancia con los subprogramas de atención de internos con adicciones (puntos 3.4.2.2.1 letra c) y el 3.4.2.2.2 de este reglamento).

2.5.2.8. HOSPITALIZACIÓN EN LA UNIDAD DE SALUD

La Unidad de Salud contará con recintos de hospitalización para hombres y menores dependiendo de las características de la población a atender.

2.5.2.8.1 Las actividades de atención a pacientes hospitalizados y post operados se darán de acuerdo a estándares del Ministerio de Salud para establecimientos hospitalarios de baja complejidad (tipo IV), y solo será otorgada en aquellos casos que determine el Médico Jefe de la Unidad de Salud, informando a la autoridad de la unidad penitenciaria respectiva.

2.5.2.8.2 El responsable de la organización de las actividades a realizar en hospitalización de pacientes será el Médico Jefe de la Unidad de Salud, el que podrá delegar actividades en el personal de enfermería.

2.5.2.8.3 Las actividades de hospitalización considerarán la recepción de pacientes para su hospitalización, a solicitud de médico general o especialista. En el caso de la hospitalización de internos en calidad de post operados, la coordinación pertinente para el traslado de internos desde instituciones de salud externas y la recepción de los mismos será realizada por el personal de enfermería de la Unidad de Salud Penitenciaria.

2.5.2.8.4 Las derivaciones hacia establecimientos externos cuando se requiera una hospitalización electiva se dirigirán prioritariamente hacia los hospitales del Sistema Público de Salud, ubicados en el área correspondiente al Servicio de Salud respectivo. Excepcionalmente Gendarmería de Chile, y en casos debidamente justificados, autorizará la internación en el Hospital Penitenciario y/o en el servicio de salud de otro Establecimiento Penitenciario. Estas derivaciones serán realizadas de acuerdo a las normas y procedimientos que Gendarmería de Chile determine y deberán ser informadas previamente a la Inspección Fiscal con el fin de coordinar con el Operador las acciones que sean necesarias.

2.5.2.8.5 El registro de las acciones de salud en pacientes hospitalizados, ya sea por patologías agudas, para observación o pacientes post operados, será realizado en la ficha médica y en hoja de enfermería.

2.5.2.8.6 Los enfermos hospitalizados serán evaluados por un médico al menos una vez al día en horario hábil, de lunes a viernes. Fuera de este horario, se realizará evaluación de enfermería. Las evaluaciones de enfermería se registrarán en la ficha médica y ficha de enfermería y se realizarán cada seis horas, o con mayor frecuencia, según el estado del paciente.

2.5.2.8.7 La Unidad de Salud contará con recintos de hospitalización en aislamiento separados e independientes para pacientes portadores de enfermedades infecciosas transmisibles que requieran de aislamiento, dotados de características técnicas de diseño, físico y arquitectónico adecuadas para ello a requerimientos de aislamiento. Las actividades de hospitalización en aislamiento estarán a cargo de Médico Jefe de la Unidad de Salud y personal de enfermería de la Unidad de Salud. Las patologías que deben tratarse en régimen de aislamiento serán todas aquellas definidas como infecciosas transmisibles en etapa contagiosa y aquellas que presenten un alto potencial de daño ante un posible contagio, como el SIDA.

2.5.2.8.8 Las actividades de hospitalización en aislamiento se darán de acuerdo a estándares del Ministerio de Salud, referentes a normas de bioseguridad para el personal, de control de Infecciones Intrahospitalarias, Programa de Control de Enfermedades Transmisibles, VIH/Sida y Programa de Control de la Tuberculosis. Sólo será otorgada en aquellos casos que determine el Médico Jefe de la Unidad de Salud, informando a la autoridad de la unidad penitenciaria respectiva.

2.5.2.8.9 La decisión de hospitalización en aislamiento corresponderá al Médico Jefe de la Unidad de Salud, de acuerdo a la evaluación médica realizada en cada caso.

2.5.2.8.10 Todos los materiales clínicos, insumos, ropa, utensilios y desechos orgánicos o biológicos generados o utilizados en hospitalización en aislamiento serán eliminados bajo procedimientos de bioseguridad, y las normas que para el servicio de aseo contempla para el presente Reglamento de Servicio de Obra.

2.5.2.8.11 El alta médica del paciente de la hospitalización será definida sólo por el médico jefe de la Unidad de Salud, quedará registrada en la historia clínica, y será comunicada a la autoridad penitenciaria para que autorice y coordine el traslado del interno al lugar de reclusión habitual.

2.5.2.8.12 La Unidad de Salud emitirá diariamente un informe consignando el estado de salud de los internos hospitalizados. Este acto será responsabilidad de la enfermera de turno.

2.5.2.9. DERIVACIÓN DE INTERNOS A UNIDADES DE SALUD DE MAYOR COMPLEJIDAD PARA HOSPITALIZACIÓN E INTERCONSULTAS

La derivación de internos a Establecimientos de Salud externos a Gendarmerías de Chile, de mayor complejidad para su hospitalización o interconsultas será coordinada por el Médico Jefe de la Unidad de Salud, a través del personal de enfermería de turno. El proceso de solicitud de interconsulta se ajustará al flujograma presentado en la página siguiente:

2.5.2.9.1 Si como producto de las atenciones de salud regulares, apareciera la necesidad de atención especializada en interconsulta u hospitalización externa, de uno o más internos, se solicitará la correspondiente derivación ante la autoridad del Establecimiento Penitenciario, quien resolverá de acuerdo a lo que establece el Reglamento respectivo. El Operador gestionará la solicitud de hora de interconsulta de especialista u hospitalización externa, ante los establecimientos de salud de Gendarmería de Chile o ante los Establecimientos Públicos de la red asistencial que se encuentren en la región respectiva considerando su cercanía y/o complejidad de atención requerida. La tramitación de la solicitud de atención será realizada a lo más al tercer día hábil de que se establezca la demanda para situaciones no urgentes y que no puedan ser resueltas en la Unidad de Salud del penal. Las solicitudes de interconsulta serán informadas a la autoridad del Establecimiento Penitenciario con copia al Inspector Fiscal.

2.5.2.9.2 En el caso de interconsultas para atención de urgencia estas serán gestionadas por la enfermera de turno de la Unidad de Salud, quien elaborará una solicitud de traslado de urgencia, al Servicio de Urgencia respectivo, la que contendrá las condiciones en que se recomienda realizar el traslado. El Operador gestionará la autorización de derivación y coordinará con Gendarmería de Chile las condiciones de seguridad y vigilancia necesarias para el traslado, de acuerdo a los procedimientos que este determine, y notificará a la Inspección Fiscal del hecho. De ser posible el traslado se realizará en vehículos de Gendarmería de Chile y si las condiciones del interno no lo permiten, la enfermera de turno solicitará autorización a Gendarmería de Chile para que el traslado se realice en ambulancias proporcionadas por el Operador o a través de algún organismo externo de salud previamente autorizado.

2.5.2.9.3 Será de responsabilidad del personal de enfermería de turno en la Unidad de Salud el recabar información acerca del otorgamiento de horas de especialidades y hospitalizaciones solicitadas, lo que deberá ser realizado en forma diaria. Para estos efectos el Operador establecerá las formas de coordinación más expeditas con los establecimientos y responsables de salud en el sector público y con Gendarmería de Chile.

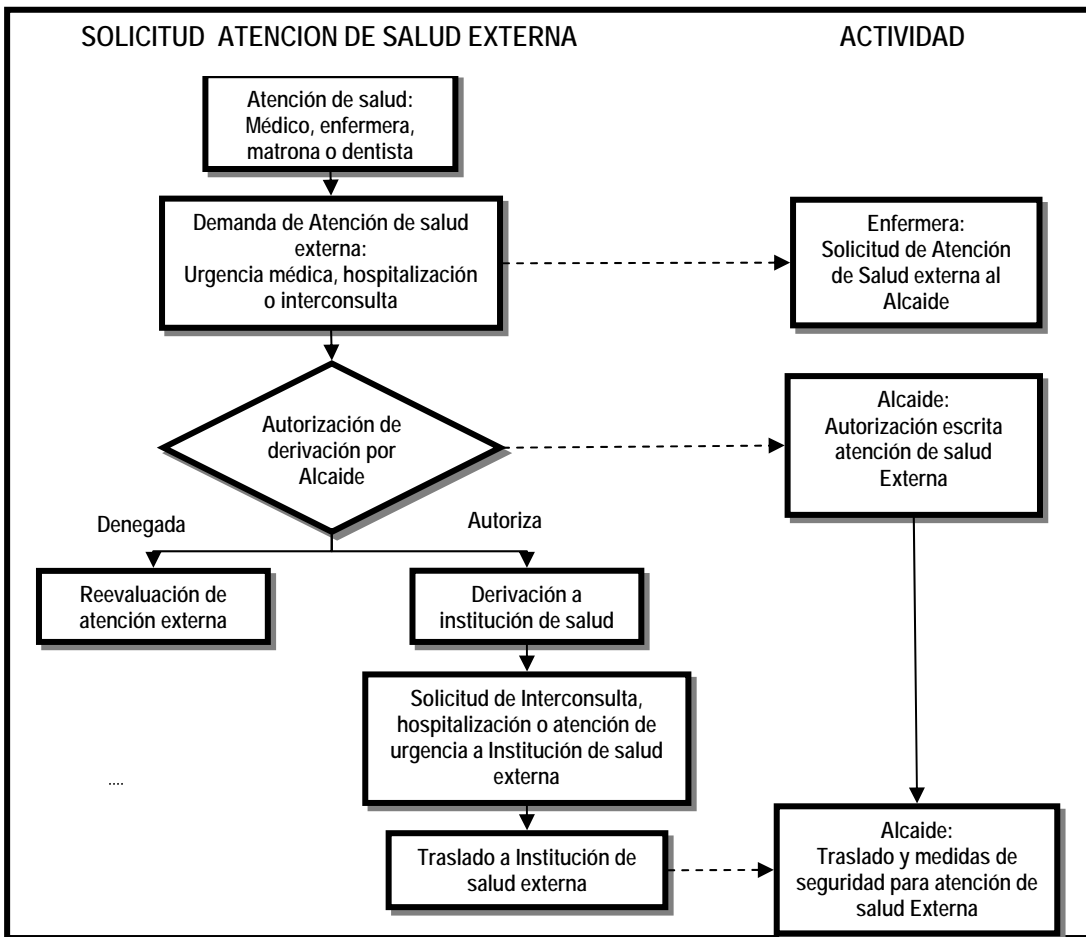
2.5.2.9.4 En ningún caso se podrá solicitar atención para especialista sin que el interno sea previamente evaluado por médico de la Unidad de Salud Penitenciaria.

2.5.2.9.5 La solicitud de atención externa, incluirá en cada caso los requerimientos de personal de Gendarmería de Chile y transporte necesario para el traslado de internos. En el caso de atenciones programadas, se organizará las derivaciones externas de manera de maximizar el uso de recursos de Gendarmería de Chile y del concesionario.

2.5.2.9.6 El Operador coordinará y convendrá eventuales servicios que pudieran prestar los servicios y establecimientos públicos de salud, para facilitar la atención de los internos.

2.5.2.9.7 En caso de traslado a establecimientos externos se deberá adjuntar la nomina de identificación de los internos trasladados indicando su número de carné de identidad.

2.5.2.9.8 En caso que el interno deba permanecer hospitalizado en un establecimiento externo, la enfermera coordinadora deberá requerir al establecimiento información diaria sobre estado del paciente lo que será registrado en hoja correspondiente de la ficha médica.



2.5.2.10. INTEGRACIÓN CON PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y OTROS PROGRAMAS DEL ÁMBITO PSICOSOCIAL

La atención de la Unidad de Salud estará integrada a los programas de atención psicológica y tratamiento de alcohol y drogas.

Desde el punto de vista de la salud mental, la tarea fundamental de la Unidad de Salud será contar con servicios en el área de diagnóstico, tratamiento y control de patologías psiquiátricas. Se enfatizarán acciones para controlar el consumo de alcohol, uso de drogas y manejo del conflicto. Para ello se actuará en coordinación con el programa de atención psicológica de internos.

En el área de las adicciones las acciones se referirán básicamente a atención de emergencias psiquiátricas y hospitalización de pacientes que requerirán desintoxicación.

2.5.2.11. TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO

La Unidad de Salud contará con farmacia dotada de stock básico de medicamentos de acuerdo a lo establecido en las Normas de Centros de Salud para el nivel primario por el Ministerio de Salud. Adicionalmente, y de acuerdo a los requerimientos de operación de la Unidad de Salud y a las demandas de salud, este stock podrá ser incrementado en calidad y cantidad.

La Unidad de Farmacia estará a cargo de un profesional Químico Farmacéutico en horario parcial de 11 horas, quien tendrá la responsabilidad de:

- Asesorar a la dirección de la Unidad de Salud Penitenciario en el abastecimiento de medicamentos e insumos de farmacia.
- Asegurar la existencia de stock crítico de medicamentos.
- Establecer y supervisar el orden de la bodega de medicamentos.
- Supervisar el correcto funcionamiento del sistema de entrega y control de medicamentos.
- Será responsable del cumplimiento de las normas para medicamentos de uso controlado.
- Será responsable de la vigilancia de reacciones adversas a medicamentos

La entrega, manejo y abastecimiento de medicamentos se sujetará a lo siguiente:

- La organización del sistema estará a cargo de enfermera coordinadora de la Unidad de Salud, la que deberá llevar un registro diario de stock, entradas y salidas de medicamentos y solicitudes de reposición al Químico Farmacéutico.
- Los internos deberán acudir, a la Unidad Central de Salud para recibir los medicamentos inyectables y psicotrópicos, y estos serán conducidos por personal de Gendarmería de Chile.

- Para la entrega de medicamentos los internos deberán ser conducidos a la Unidad de Salud por personal de Gendarmería de Chile, a requerimiento programado del Jefe de aquella. Sólo se podrá modificar este mecanismo a requerimiento del Médico Jefe de Unidad de Salud y previa autorización de la Autoridad de la Unidad Penitenciaria respectiva. Los medicamentos indicados por médico en el tratamiento de patologías agudas o crónicas serán administrados en dosis unitarias en los boxes de módulos por el técnico paramédico en horario hábil. Durante horario no hábil, personal paramédico del Operador suministrará los medicamentos a la población penal en el respectivo módulo y será asistido por personal de vigilancia del módulo. Este último controlará el consumo de los mismos, según BALI 1.13.7.5.9.
- Para los casos de urgencia se dispondrá de analgésicos y antipiréticos en los boxes de atención en los módulos, los que podrán ser entregados por el técnico paramédico a cargo, previa información y autorización por parte de la enfermera de turno en la Unidad de Salud.
- Los medicamentos psicotrópicos tendrán sistema de registro especial y deberán ser indicados por psiquiatra en el marco de un tratamiento de la especialidad o por médico general de la unidad en el marco de una emergencia psiquiátrica y en los casos de tratamiento de depresión según normas del Ministerio de Salud. El manejo de este tipo de medicamentos estará enmarcado en los principios de la Normativa de Uso de Medicamentos en Salud Mental señalado a continuación:
 - a) Los medicamentos psicotrópicos serán administrados solamente cuando ellos sean parte del tratamiento de una patología específica (CIE10 o DSM-IV) o de conductas en las cuales esos fármacos están indicados tanto por las guías del Ministerio de Salud o por Guías internacionales o por juicio de expertos.
 - b) Cada interno será informado del propósito del tratamiento, del tipo de fármaco y de sus dosis y duración del tratamiento y de los posibles efectos secundarios de los fármacos y se les solicitará que entregue su consentimiento por escrito, siendo incorporado a su Ficha médica.
 - c) Será responsabilidad del personal de salud que el interno sea correctamente informado y que está en condiciones mentales para comprender el propósito del tratamiento y para entregar su consentimiento informado.
 - d) Se deberá documentar en la ficha médica y previo a la obtención del consentimiento que el interno fue correctamente informado de su diagnóstico, de por qué se deben usar psicotrópicos, de los efectos de los fármacos de sus efectos secundarios, de los riesgos de no tomar la medicación, de las dosis y duración del tratamiento, así como de otras terapias alternativas.
 - e) En las urgencias psiquiátricas este paso previo se podrá obviar pero posteriormente se le informará al interno y se solicitará su consentimiento.
 - f) Existirá un formulario especial para el consentimiento informado del interno.

- g) Cada dosis de fármaco deberá administrarse por y en presencia de personal del servicio de salud del Operador.
- h) Cada entrega de fármaco deberá ser documentada en la ficha médica del interno.
- i) En ningún caso se aceptará que el interno lleve consigo los fármacos que debe recibir.
- j) La suspensión en la administración de un fármaco debe ser autorizada por el equipo de salud.
- k) La administración de fármacos a internos que lo rechacen (Administración no- voluntaria) deberá ser autorizada, previa solicitud fundada del encargado de la Unidad de Salud a las autoridades judiciales o administrativas, en ningún caso por el personal de salud en forma autónoma.
- l) Cuando sea posible se debe evitar el uso de fármacos de larga duración (neurolépticos de depósito).
- m) Se evitará sistemáticamente la poli farmacia, cuando ella sea necesaria se deberá registrar adecuadamente en la Ficha Médica las razones de ello.
- n) Cualquier tratamiento que se aparte de las normas fijadas por el Ministerio, las guías de tratamiento o el juicio de experto deberá ser adecuadamente explicada en la Ficha médica.
- ñ) Se deberán realizar esfuerzos por dar la dosis más baja posible de psicotrópicos.
- o) Todo interno bajo tratamiento farmacológico deberá ser evaluado periódicamente tanto para determinar la eficacia del tratamiento como de sus posibles efectos secundarios, esto es particularmente importante para los fármacos que puedan producir diskinesia tardía.
- p) Se procurará tratar todas las posibles patologías mentales dentro de los Establecimientos Penitenciarios. Cuando esto no sea posible, los internos serán derivados a los servicios con los cuales se tenga convenio.

2.5.2.12. EXÁMENES DE LABORATORIO

2.5.2.12.1 Las necesidades de exámenes para la población penal se cubrirán a través de proveedores externos, que aseguren una adecuada oportunidad en la entrega de resultados.

2.5.2.12.2 La toma de muestra estos exámenes será realizada por enfermera de la Unidad de Salud y podrá ser desarrollada como parte de las actividades mencionadas en el párrafo anterior o en forma programada.

2.5.2.12.3 Las muestras obtenidas serán derivadas para su estudio a laboratorio externo. Podrán ser almacenadas en la Unidad de Salud bajo condiciones técnicas que aseguren su conservación y calidad y deberán ser transportadas bajo las mismas condiciones.

2.5.2.12.4 El proveedor de servicios de laboratorio será el encargado de establecer las características y los estándares que deberán cumplir los laboratorios y los procedimientos a realizar para la práctica de los exámenes en coordinación con personal de enfermería y con el Médico Jefe de la Unidad de Salud.

2.5.2.12.5 El registro de toma exámenes de laboratorio será responsabilidad del personal de enfermería. Dicho registro deberá incluir el tipo de examen, la fecha y la hora de toma de muestra y fecha de resultado.

2.5.2.12.6 Se contará con un sistema expedito para recepción de resultados de exámenes en coordinación con los laboratorios respectivos, vía fax o en forma electrónica.

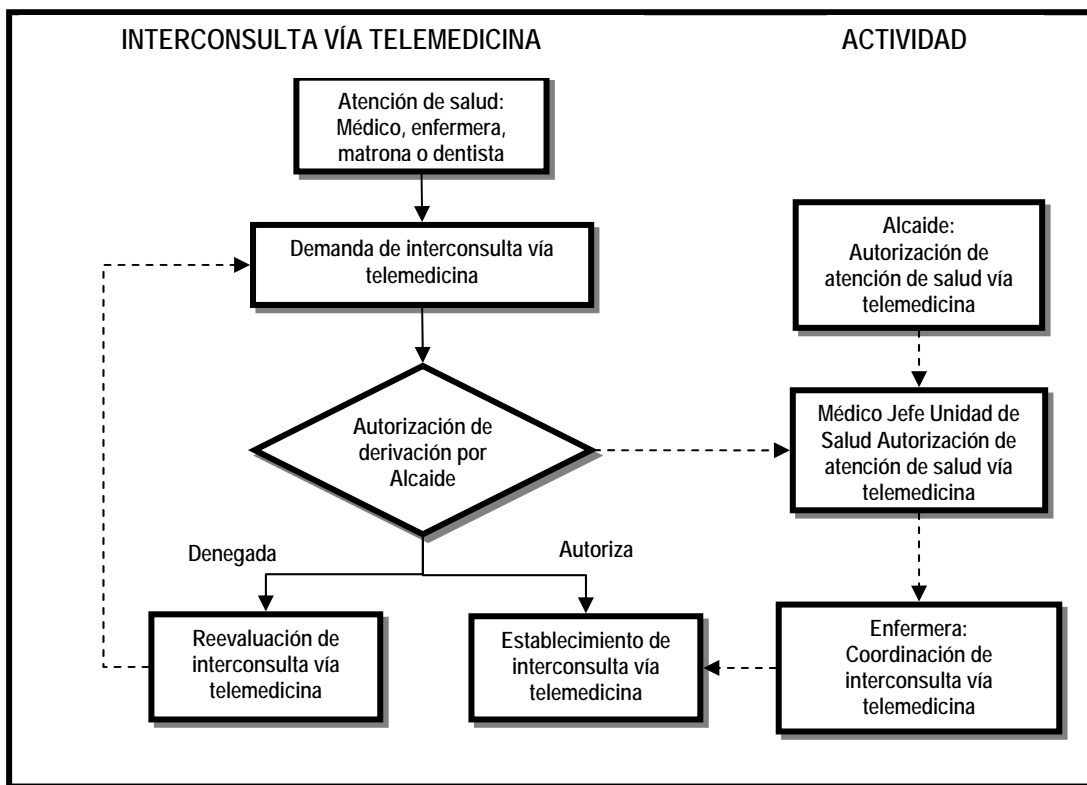
2.5.2.12.7 Los procedimientos y la calidad de los procedimientos de toma de muestras serán supervisados por el Comité de Calidad de la Unidad de Salud.

2.5.2.13. ATENCIÓN DE SALUD VÍA TELEMEDICINA

2.5.2.13.1 La atención de salud vía telemedicina estará constituida por todas aquellas atenciones médicas de especialidad, exámenes o procedimientos que puedan ser realizadas con el apoyo de tecnologías de información, sobre la base de transmisión de datos, voz e imágenes en tiempo real o diferido.

2.5.2.13.2 La solicitud de interconsultas vía telemedicina deberá ser autorizada por el Médico Jefe de la Unidad de Salud, una vez consultada la Autoridad de la Unidad Penitenciaria. Corresponderá a personal de enfermería la coordinación con el proveedor de interconsultas de la fecha y hora de realización de esta.

2.5.2.13.3 Las atenciones vía telemedicina serán informadas regularmente a la Autoridad Penitenciaria, de manera de programar el traslado de internos desde sus respectivos módulos hacia la unidad de salud.



2.5.2.14. SANEAMIENTO AMBIENTAL

2.5.2.14.1. OBJETIVOS

A la Unidad de Salud le corresponderá ejecutar las siguientes actividades en el área medioambiental:

- Supervisar las condiciones higiénicas y de saneamiento ambiental de las dependencias del establecimiento y el correcto manejo de la disposición de residuos sólidos.
- Revisar el cumplimiento de la norma de control físico químico y bacteriológico de los estanques de agua potable.

2.5.2.14.2. ORGANIZACIÓN

Estas funciones de la unidad serán ejecutadas por personal de enfermería de la unidad. Las normas medioambientales en la materia, contenidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, D. S. N° 997, el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en Lugares de Trabajo D. S. N° 594 de 1999 y sus modificaciones del D. S. N° 201 del 2001, servirán de bases para la supervisión.

Las funciones de supervisión y chequeo de condiciones medioambientales serán realizadas por personal de enfermería de la Unidad de Salud, con una periodicidad trimestral. Los resultados de su aplicación serán entregados con la misma periodicidad a la autoridad de la unidad penitenciaria.

2.5.2.14.3. ACTIVIDADES

- Las actividades de la Unidad de Salud en el área medio ambiental consistirán en supervisión, evaluación y verificación regular de las condiciones ambientales.
- Para la ejecución de estas actividades se aplicarán listas de verificación, evaluación en terreno y supervisión de procedimientos medioambientales de acuerdo a normativas técnicas vigentes en la materia.
- La Unidad de Salud será la encargada de realizar el Control Sanitario de los Manipuladores de Alimentos que se desempeñen en la Unidad de Alimentación. Esta actividad se realizará en forma trimestral, según lo establecido en el punto anterior y su coordinación será de responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud.
- Será también responsabilidad de la Unidad de Salud, la supervisión de los recintos de la Unidad de Alimentación y de los procesos de elaboración y distribución de los alimentos. Esta actividad será realizada por la Nutricionista de la Unidad de Salud.

Listas de Chequeo en el área de saneamiento ambiental

| |
|---------------------------------------|
| CONDICIONES SANITARIAS BÁSICAS |
|---------------------------------------|

| | | | |
|--|--------|--------|-------------------|
| a.1 Abastecimiento de agua potable | | | |
| Abastecimiento de agua potable funcionando normalmente | SI ___ | NO ___ | Medida correctiva |
| Cloro libre residual _____ ppm | | | |
| Posee sistema auxiliar de abastecimiento agua (estanques) | SI ___ | NO ___ | Medida correctiva |
| Indicar N° de estanques: _____ (completar la siguiente tabla) | | | |

| N° | Cloro libre residual | Estado de conservación | Fecha última de limpieza |
|----|----------------------|------------------------|--------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|--------|--------|-------------------|
| Disposición de aguas servidas funcionando normalmente | SI ___ | NO ___ | Medida correctiva |
|---|--------|--------|-------------------|

| | | | |
|--|--------|--------|-------------------|
| a.2 Condiciones higiénicas de los internos | | | |
| Servicios higiénicos | | | |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de mantención | SI ___ | NO ___ | Medida Correctiva |
| Instalaciones cuentan con un buen funcionamiento | SI ___ | NO ___ | Medida Correctiva |
| Celdas con iluminación natural suficiente | SI ___ | NO ___ | Medida Correctiva |
| Celdas con ventilación natural y/o artificial | SI ___ | NO ___ | Medida Correctiva |
| Pasillos iluminados natural o artificialmente | SI ___ | NO ___ | Medida Correctiva |

| a.3 Condiciones higiénicas en dependencias del personal de gendarmería | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Nº de servicios higiénicos | Hombres | | Mujeres |
| Nº de servicios higiénicos cumple con D.S. Nº 745/92 | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de mantención | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones cuentan con un buen funcionamiento | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Duchas con agua fría y caliente | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de mantención | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Salas de vestir separadas por sexo | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de mantención | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | Medida correctiva |
| Nº de casilleros | Hombres | | Mujeres |
| Nº de servicios higiénicos cumple con D.S. Nº 745/92 | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de mantención | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Cuenta con lugar exclusivo para la alimentación | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado de estructural | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Instalaciones se encuentran en buen estado higiénico | SI __ | NO __ | Medida correctiva |

| a.4 Disposición de Residuos Sólidos | | | |
|---|----------------|---------------|-------------------|
| <i>Cuenta con sala de basura</i> | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| De uso exclusivo | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Piso y zócalo en buen estado estructural | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Piso y zócalo limpios | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Sistema de drenaje en buen estado | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Llave de agua y mangueras operativas | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Cuenta con depósitos adecuados para acumulación | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Cuenta con compactador | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Cuenta con protección contra insectos y roedores | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Cuenta con iluminación en buen estado estructural | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Posee orden y limpieza | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| Fecha de última limpieza y desinfección | ____/____/____ | | |
| Fecha de último control de plagas | ____/____/____ | Roedores __ | Insectos __ |
| <i>Otro sistema y/o acopio de basuras</i> | SI __ | | NO __ |
| Indicar sistema: | | | |
| En buenas condiciones de orden y aseo | SI __ | NO __ | Medida correctiva |
| <i>Indicar sistema de recolección</i> | Municipal __ | Particular __ | |
| Indicar nombre empresa particular: | | | |

OBSERVACIONES

2.5.3. PLAN DE CONTINGENCIAS

2.5.3.1. PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La continuidad del servicio considera tres aspectos fundamentales: temporal, de actualización y de complejidad.

2.5.3.1.1. CONTINUIDAD EN EL TIEMPO

a) Se asegurará la existencia de al menos la dotación de personal mínimo de acuerdo a lo establecido en este Reglamento de Servicio. Para esto existirá un control regular y estricto de la asistencia de los funcionarios, dotación de turnos, licencias, feriados y permisos administrativos. Para estas actividades el Servicio de Salud Penitenciario se coordinará con la oficina de personal de la Unidad Penitenciaria.

b) El Servicio de Salud Penitenciario a nivel de cada Unidad de Salud, tendrá un horario de funcionamiento de diez horas diarias con su personal básico (constituido por médico, enfermera y técnico paramédico) completo. Este horario coincidirá con el turno de personal de Gendarmería de Chile en operación diurna. Fuera de este horario la atención de salud estará a cargo del personal de turno de enfermería y técnicos paramédicos de la Unidad de Salud Penitenciaria.

c) Será de responsabilidad del Operador la operación de un sistema eficaz de selección, registro y contacto de recursos humanos que permita reemplazar al personal de la Unidad de Salud en uso de licencias, feriados y permisos administrativos.

2.5.3.1.2. CONTINUIDAD DE ACTUALIZACIÓN

a) La continuidad de los servicios se establecerá en base a la aplicación de las Normas y Programas de Salud establecidos por el Ministerio de Salud en Centros de Salud de nivel primario. Será responsabilidad del Operador actualizar y coordinar permanentemente los contenidos técnicos de estos programas con las autoridades de salud de nivel regional.

b) Será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud aplicar estas Normas y Programas de acuerdo a los estándares establecidos.

c) Será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud el asegurar un correcto desempeño de los recursos humanos de la unidad. Para esto será el responsable de la supervisión técnica de las actividades y de su resultado.

2.5.3.1.3. CONTINUIDAD EN LA COMPLEJIDAD

Para asegurar la continuidad de los servicios de interconsulta externa y hospitalización en unidades de salud externas el Operador deberá establecer las coordinaciones y convenios de atención necesarios.

2.5.3.2. PROGRAMA DE EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES

La Unidad de Salud Penitenciaria deberá proveer servicios médicos a internos y personal de Gendarmería de Chile en caso de emergencias y desastres por causas naturales o provocadas.

Para ello la Unidad de Salud aplicará el Plan de Contingencia para la atención masiva de víctimas, el que formará parte del Plan de Emergencia del Establecimiento Penitenciario. El responsable será el Médico Jefe de la respectiva Unidad. El Plan deberá ser divulgado a los responsables de sectores que podrían verse involucrados en una emergencia tales como, personal de la Unidad de Salud, Comité de Emergencias y Catástrofes del servicio penal, Servicio de Salud, Personal de Gendarmería de Chile, Bomberos, Oficina Nacional de Emergencia y otros. Dicho Plan deberá ser actualizado periódicamente.

El Plan de Emergencia incluye:

- Procedimientos en caso de emergencias y desastres.
- Asegurar la existencia de stock suficiente de medicamentos.
- Asegurar la existencia y condiciones de operabilidad óptimas del equipamiento de emergencia.
- Asegurar la operabilidad de las instalaciones y vías de acceso a la Unidad de Salud.
- Establecer los procedimientos de comunicaciones y coordinación con unidades de salud externas en caso de emergencias y desastres.

En caso de emergencia fuera del horario hábil, el personal de turno avisará inmediatamente al Médico Jefe por el medio más expedito, quien deberá concurrir a la Unidad de Salud.

El proceso de alerta y activación de servicios en la Unidad de Salud en caso de emergencias y desastres se ejecutará de acuerdo a las siguientes tareas:

2.5.3.2.1 PROCESO DE ALERTA

El mensaje de alerta en caso de emergencias y catástrofes será recibido desde la administración central y puesto de comando de la unidad penitenciaria.

El funcionario que se encuentre a cargo de la Unidad de Salud en ese momento, activará el plan. En ese momento, informará a todos los funcionarios para que tomen posición en sus puestos.

2.5.3.2.2 CONSTITUCIÓN DEL PUESTO MÉDICO DE AVANZADA

Al activarse el procedimiento de atención para emergencias y desastres, se constituirá la Unidad de Salud como Puesto Médico de Avanzada encargado de organizar la atención inmediata, proceder al proceso de triaje y derivación de pacientes.

El principal objetivo del rescate y la atención desarrollado por el Puesto Médico de Avanzada (PMA) será reducir la pérdida de vidas proporcionando cuanto antes atención eficaz a todas las víctimas.

a) Ubicación. El Puesto Médico Avanzado estará ubicado en la Unidad de Salud, la que pasará a tomar estas funciones en caso de emergencia y desastres.

b) Funciones. El objetivo principal del PMA es estabilizar en el foco a las víctimas de la emergencia.

El triaje médico se hará al ingreso al puesto a fin de identificar a las víctimas que requieren atención inmediata.

La estabilización abarcará procedimientos de intubación, traqueotomía, drenaje del tórax, farmacoterapia del shock, analgesia, reemplazo de volumen sanguíneo, inmovilización de fracturas y colocación de apósitos.

Además de la estabilización, otro de los objetivos del personal del Puesto Médico de Avanzada es reclasificar tantos pacientes como sea posible del código rojo de triaje al código amarillo. La función final del puesto es organizar el traslado de los pacientes a los hospitales preparados.

c) Personal. Personal de la Unidad de Salud, médico, enfermera, personal auxiliar de salud, personal administrativo, personal de refuerzo de la unidad penitenciaria.

d) Organización. El diseño y organización de la Unidad de Salud incluirá los siguientes componentes:

- Entrada fácil de identificar para el personal que trae enfermos o heridos
- Un área de recepción / triaje donde se atenderán como máximo dos víctimas simultáneamente.
- Un área de tratamiento.
- El área de víctimas agudas (es decir, con tarjetas rojas y amarillas).
- El área de víctimas no agudas (tarjetas verdes y negras).
- Una salida expedita.

e) El diseño del Puesto Médico Avanzado incluirá:

e.1) Un área de tratamiento agudo, conectada al área de triaje correspondiente, dividida en:

- Área de tratamiento roja (inmediatamente adyacente al área de triaje).
- Área de tratamiento amarilla (ubicada después del área de código rojo).

e.2) Un área de tratamiento no agudo, conectada al área de triaje correspondiente, dividida en:

- Área negra (inmediatamente adyacente al área de triaje).
- Área de tratamiento verde (ubicada después del área negra).

e.3) Un área de evacuación, donde los heridos estabilizados esperarán su traslado al hospital.

2.5.3.2.3 FLUJO DE VÍCTIMAS

- Las víctimas llevadas por camilleros llegarán a la entrada del área de triaje correspondiente.
- Las víctimas deberán portar tarjetas de color ROJO, AMARILLO, VERDE o

NEGRO. El registro se hará simultáneamente y las víctimas serán trasladadas a las subáreas adecuadas de tratamiento, donde se procurará estabilizarlas.

- Una vez estabilizadas pasarán al área de evacuación donde se llena el registro de salida.
- El proceso de triaje en foco será desarrollado por personal de salud, enviado desde el Puesto Médico de Avanzada para una valoración inicial, atención en foco de las víctimas, triaje y derivación a la Unidad de Salud.
- Si la cantidad de enfermos es elevada, se podrá establecer una zona de acopio en un recinto cercano a la zona de foco con el fin de estabilizar y organizar el traslado de enfermos.

2.5.3.2.4 MOVIMIENTO DE FUNCIONARIOS

Los funcionarios claves de la Unidad de Salud deberán presentarse de inmediato a su puesto de trabajo (Jefe de la Unidad de Salud, Enfermera de Turno, Auxiliares de Turno, Auxiliares de Módulos). Al constituirse el puesto médico de avanzada por parte del personal de la Unidad de Salud, los auxiliares de los módulos que no se encuentren afectados acudirán a la Unidad de Salud para integrarse a la atención de salud como personal de refuerzo.

2.5.3.2.5 ESTABLECIMIENTO DE PUESTO DE MANDO DE LA UNIDAD DE SALUD.

Deberá identificarse una sala que hará las veces de puesto de mando en situaciones de emergencia. Esta sala deberá estar pre-equipada con radio y teléfono o contará con las conexiones necesarias para facilitar la comunicación inmediata.

Las siguientes personas constituirán el núcleo del Puesto de Mando de la Unidad de Salud:

- Jefe de la Unidad de Salud Penitenciaria.
- Enfermera de Turno.
- Secretaria.

2.5.3.2.6 PREPARACIÓN PARA RECIBIR LAS VÍCTIMAS

Deberán prepararse camas para alojar a las víctimas de la emergencia. El Puesto de Mando de la Unidad de Salud deberá instaurar de inmediato los procedimientos necesarios para que los hospitalizados en condiciones de hacerlo sean evacuados hacia los módulos penitenciarios o hacia instituciones de salud externas.

2.5.3.2.7 RECEPCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

El área de recepción de la Unidad de Salud es donde se efectuará el triaje de los pacientes enviados desde el foco de emergencia.

Si la magnitud de la emergencia hace que lleguen muchas víctimas a la Unidad de Salud sin control alguno, será necesario mantener a las víctimas después del triaje en boxes de atención y otras dependencias donde serán estabilizadas y vigiladas antes de ser transferidas.

2.5.3.2.8 PERSONAL ENCARGADO DEL TRIAJE

El encargado de triaje de la Unidad de Salud evaluará a cada víctima para confirmar el triaje previo o reclasificarla. Esta función estará a cargo de la enfermera de turno o auxiliar de salud entrenado en caso de que la enfermera de turno deba asumir otras funciones.

2.5.3.2.9 ÁREAS DE TRATAMIENTO EN LA UNIDAD DE SALUD.

a) Área de tratamiento roja: Esta área, de atención de shock-trauma, será el box de reanimación de la Unidad de Salud. Estará a cargo del médico jefe de la unidad o enfermera de turno.

b) Área de tratamiento amarilla: En esta área las víctimas con código amarillo serán enviadas inmediatamente después del triaje. Deberá vigilarse continuamente el estado de la víctima, revalorarse y mantenerse la estabilización. Si su estado empeora, debe ser trasladada al área roja.

c) Área de tratamiento verde: En estos pacientes se diferirá la atención y serán trasladadas a centros de salud externos.

d) Área de víctimas sin esperanza de supervivencia: Para estos pacientes, que sólo requieren atención de apoyo, se ubicarán en sala anexa a la Unidad de Salud, a cargo de personal auxiliar de salud derivado de los módulos de atención.

e) Área de fallecidos (categoría negra): Se determinará en el plan de emergencias y catástrofes una sala anexa a la Unidad de Salud.

2.5.3.2.10 EVACUACIÓN SECUNDARIA

El Puesto de Mando de la Unidad de Salud transmitirá las solicitudes de evacuación al Puesto de Mando de la unidad penitenciaria que hará los contactos necesarios y organizará el traslado. Toda evacuación será registrada, informada y autorizada por el Puesto de Mando de la Unidad Penitenciaria.

a) Regulación de la evacuación. Ninguna víctima se trasladará desde la Unidad de Salud a los hospitales de referencia antes de:

- Estar en la condición más estable posible.
- Estar adecuadamente equipada para el traslado.
- El hospital que la recibirá esté debidamente informado y listo para la recepción
- Disponer de ambulancia o vehículo para el traslado.

b) Evacuación de las víctimas no agudas. Estas víctimas se evacúan al final de las operaciones en la Unidad de Salud. Pueden incluirse en el proceso de evacuación general cuando:

- Se disponga de centros de referencia.
- Se disponga de transportes no médicos (buses, camionetas).
- No se interfiera con el traslado de víctimas agudas (sincronización, recursos).
- Este traslado será coordinado por el Puesto de Mando de la Unidad Penitenciaria.

2.5.3.2.11 ACTIVIDADES EN EL LUGAR DE LA EMERGENCIA

a) Búsqueda y rescate

Las operaciones de búsqueda y rescate dependerán estrictamente de la presencia de elementos capacitados de Gendarmería de Chile, cuerpo de bomberos y unidades especializadas, con la colaboración de voluntarios en caso necesario. Sus funciones serán:

- Localizar a las víctimas.
- Retirar a las víctimas de los lugares peligrosos y llevarlas a zonas de acopio y menor riesgo.
- Evaluar el estado de las víctimas (triaje en foco).
- Prestar primeros auxilios si éstos fueran necesarios.
- Trasladar a las víctimas a la Unidad de Salud.

Las brigadas de búsqueda y rescate trabajarán en el área con acceso estrictamente restringido (zona del impacto), bajo el mando de Gendarmería de Chile y bomberos si fuera el caso.

Si el estado de la víctima es delicado, el jefe de la brigada de salvamento podrá solicitar, a través del Puesto de Mando, la presencia de personal médico para comenzar a estabilizar a la víctima durante los procedimientos de rescate.

Cuando la zona de emergencia sea extensa, puede ser necesario dividirla en "áreas de trabajo" más pequeñas, asignando una brigada de salvamento a cada una. En esa situación o cuando la zona de emergencia presente riesgos evidentes, el oficial de Gendarmería de Chile a cargo establecerá una zona de acopio de heridos en un área segura adyacente a la de emergencia, a donde se llevará temporalmente a las víctimas.

A este punto se asignará personal del puesto médico de avanzada, quien se encargará del triaje inicial, la prestación de primeros auxilios y el traslado de las víctimas a la Unidad de Salud.

b) Triage en foco de la emergencia

El objetivo del triaje en el lugar de la emergencia es distinguir entre las víctimas que necesitan transporte inmediato a la Unidad de Salud y las que pueden esperar. Este triaje se basa principalmente en la urgencia (estado de la víctima) y, secundariamente, en la probabilidad de supervivencia.

b.1) Objetivos del triaje

- Rápida identificación de las víctimas que necesitan estabilización inmediata (atención médica en foco) y traslado a la Unidad de Salud.
- Identificación de las víctimas que sólo podrían salvarse con una intervención quirúrgica inmediata (cirugía de urgencia).

b.2) Triage en foco

- Es el procedimiento de categorización de las víctimas en el lugar donde se encuentran o en la zona de acopio. Los encargados de este triaje será personal de la Unidad de Salud enviada desde del puesto médico de avanzada a esta función.
- Se realizará mediante procedimiento estándar de identificación según gravedad con tarjetas identificatorias de colores.

c) Triage médico

Este triaje se realizará en la Unidad de Salud. El encargado será la enfermera de la Unidad de Salud a cargo.

El objetivo del triaje médico será determinar el nivel de atención requerido. Para la individualización de los pacientes según criterios de gravedad se usará sistema de tarjetas de colores de uso estándar.

c.1) Rojo: Requiere estabilización inmediata y comprende a las víctimas con:

- Estado de shock por cualquier causa.
- Dificultad respiratoria.
- Traumatismo craneoencefálico con pupilas asimétricas.
- Hemorragia externa profusa.

Esta atención inmediata (atención intensiva en el lugar del siniestro) que se presta a los pacientes con una razonable probabilidad de sobrevivir, les permitirá tolerar el traslado al hospital y los preparará para recibir tratamiento. También permite reclasificar a las víctimas de código rojo a amarillo (por ejemplo, drenaje de tórax para tratar un neumotórax a tensión).

c.2) Amarillo: Requiere vigilancia directa, pero puede diferirse un poco la atención. Esta categoría abarca víctimas con:

- Riesgo de shock (por ejemplo, ataque cardíaco, traumatismo abdominal importante).
- Fracturas abiertas.
- Fractura del fémur o de la pelvis.
- Quemaduras severas.
- Estado de inconsciencia o traumatismo craneoencefálico.
- Estados de diagnóstico incierto.

A todas estas víctimas se les instalará una línea endovenosa, se pondrán bajo vigilancia estricta para detectar posibles complicaciones y se les administrará tratamiento tan pronto como sea posible.

c.3) Verde: Puede esperar o no requiere tratamiento, incluye víctimas con:

- Fracturas menores.
- Heridas y quemaduras menores.

Estos pacientes, después de aplicarles un apósito o inmovilización, esperarán el final de la atención en el lugar del incidente.

Las víctimas gravemente lesionadas y sin esperanza de supervivencia, al término de la atención en foco, serán trasladadas al establecimiento de atención de salud.

c.4) Negro: Muerto

d) Triage de evacuación

Este procedimiento clasificará a las víctimas según su prioridad para el traslado a un hospital preparado para recibirlos.

Si la Unidad de Salud proporciona una atención adecuada deberá disminuir el número de víctimas con código rojo y será necesario reclasificarlas antes de la evacuación.

El médico encargado Jefe de la Unidad de Salud decidirá, según el estado de las víctimas, quiénes serán trasladados en primer término y a qué lugar, con qué tipo de vehículo y tripulación. La evacuación se realizará con autorización del Puesto de Mando de la Unidad Penitenciaria.

Los códigos de color del triaje indicarán lo siguiente:

d.1) Rojo: Traslado inmediato o lo antes posible a un hospital de tercer nivel en una ambulancia equipada con tripulación especializada. Estos casos comprenden:

- Pacientes que necesitan cirugía para sobrevivir.
- Pacientes que necesitan cirugía para salvar funciones.
- Pacientes que deben ser internados en Unidad de Terapia Intensiva.

d.2) Amarillo: Traslado, después de evacuar a todas las víctimas con código rojo, al hospital de tercer nivel, en ambulancia y bajo cuidado de auxiliar.

- Pacientes sin problemas potencialmente mortales que necesitan atención hospitalaria.

d.3) Verde: Traslado, al término de las actividades en foco, a establecimientos de salud en los vehículos disponibles. Esta situación incluye los siguientes casos:

- Heridas y quemaduras menores.
- Heridos sin esperanza de supervivencia: al hospital principal.

d.4) Negro: Traslado a la morgue.

2.5.4. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Salud Penitenciario contará con el apoyo especializado de los diversos servicios básicos y penitenciarios que forman parte del contrato de concesión, los que se entienden incluidos dentro de las responsabilidades y programas de trabajo habituales.

2.5.4.1. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

2.5.4.1.1. SERVICIO DE ASEO (GENERAL)

La Unidad de Salud Penitenciaria y los box de Atención de los módulos requerirán de servicio de aseo. Éste deberá realizarse al menos una vez al día en salas de hospitalización y box de atención de los módulos, y cada vez que sea necesario.

Los box de consultas se limpiarán antes de iniciar cada jornada de trabajo, y después de su utilización. El personal de aseo deberá retirar los desechos desde los distintos receptáculos, dispuestos para este efecto en las áreas de trabajo y depositarlos en los contenedores destinados para los residuos en las respectivas áreas de trabajo.

2.5.4.1.2. SERVICIO DE ASEO (TERMINAL)

Dentro de la Unidad de Salud se solicitará realización de aseo terminal, de la unidad básica de paciente (Cama, colchón , velador , mesa de comer , portasueros) , en forma inmediata la alta de un interno desde la Unidad. El mismo procedimiento deberá realizarse en salas de aislamiento al egreso de un interno.

2.5.4.1.3. SERVICIO DE RETIRO DE DESECHOS

El Servicio de Recolección de Basura deberá realizar el retiro de desechos en forma diaria desde la Unidad de Salud Penitenciaria y desde los box de atención de los módulos.

2.5.4.1.4. SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS

El Contrato de prestación de Servicios de Control de Plagas que se suscriba para el Establecimiento Penitenciario, incluirá la cobertura de todas las áreas del Servicio de Salud Penitenciario: Unidad de Salud Penitenciaria, Box de los Módulos, área de consultas y áreas administrativas de la Unidad. La frecuencia de aplicación será al menos trimestral, o menor según las necesidades.

2.5.4.2. SERVICIO DE LAVANDERÍA

El servicio requerirá del servicio de lavandería del aporte de ropa limpia para uso clínico de la Unidad de Salud, en forma diaria. Asimismo deberá proveer la ropa de cama necesaria para las zonas de residencia del personal.

La Unidad de Salud Penitenciaria requerirá del retiro de ropa sucia desde la Unidad en forma diaria.

2.5.4.3. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

- La Unidad de Salud requerirá del Servicio de Alimentación la provisión de alimentación para los internos que se encuentren hospitalizados en la Unidad de Salud.
- Asimismo, requerirá de la preparación de regímenes especiales por razones de salud de los internos. Para ello el médico tratante , o la enfermera de turno , en horarios no hábiles, emitirá una solicitud escrita al Servicio de Alimentación, identificando al paciente , el régimen indicado y el lugar de la prestación.
- La unidad requerirá la provisión de alimentación al personal en turno.
- La Unidad de Salud realizará el control sanitario de los manipuladores de alimentos de la Unidad de Alimentación.
- La Unidad de Salud supervisará las condiciones de preparación y distribución de los alimentos.

2.5.4.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN A INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIÓN

El Servicio de Salud Penitenciario referirá internos al subprograma de Atención de Adicciones al Consumo de Alcohol y Drogas. Asimismo, prestará servicios de hospitalización a los internos que lo requieran en la etapa de desintoxicación.

2.5.4.5. SERVICIOS MANTENIMIENTO

La Unidad de Salud requerirá la mantención oportuna de la infraestructura y equipamiento de la Unidad, y de los boxes de atención de los módulos, de modo de asegurar el normal funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

2.5.5. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO

Para monitorear, asegurar y mejorar la calidad de este servicio, el Operador estará de acuerdo a lo contenido en el siguiente Plan de Calidad

Se aplicará un programa de gestión basado en el enfoque de calidad de servicios. El programa de Calidad de Atención abarcará el desarrollo de políticas consistentes y procedimientos de atención de salud, acreditación de planta física, formación y entrenamiento, vigilancia de la notificación de enfermedades, sistema de registros médicos, prevención de la enfermedad, vigilancia clínica, acceso a la atención de salud y acciones clínicas comparadas a las normas y pautas establecidas. Para este efecto las normas de calidad estándares serán las establecidas por el Ministerio de Salud en sus normas vigentes a nivel de Programas de Salud

Adicionalmente la Unidad de Salud solicitará una Acreditación en Infecciones Intrahospitalarias a la Autoridad Sanitaria Regional, con la periodicidad que ésta determine. La primera de éstas será solicitada dentro de los 4 meses de la puesta en marcha.

Objetivos

- Asegurar la prestación de adecuados servicios de salud;
- Proteger el accionar del personal de salud;
- Facilitar el cumplimiento de objetivos de salud pública, dada la rotación y vuelta de los internos hacia sus comunidades.

Alcance y responsabilidad

El alcance del programa de calidad incluirá todos los servicios que preste la Unidad de Salud a los internos. Esto incluye proporcionar una atención de salud accesible, calificada y entregada por profesionales y personal de salud acreditado. Esta Unidad debe proporcionar un espectro amplio de servicios de salud dentro de un tiempo razonable.

2.5.5.1. PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD

Consistirá en una aplicación sistemática del enfoque de calidad. Este acercamiento incluirá la medición y análisis cuantitativo y cualitativo de datos que reflejen los procesos de atención de salud.

Se organizarán las actividades de mejoría de calidad para examinar la estructura, proceso y resultados de los procesos de atención de salud.

2.5.5.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y ANÁLISIS

Se incluirán temas seleccionados para el análisis según el perfil de riesgo y morbilidad de la población de internos. Estos temas incluirán las actividades que causen mayor impacto en la población, aquellos que presenten el mayor riesgo potencial para causar el daño serio a los pacientes y los lugares donde los servicios de salud sean más costosos.

Se establecerán objetivos claramente definidos para las actividades bajo análisis. Se ejecutarán evaluaciones finales anuales e intermedias con la periodicidad establecida por el Comité de Calidad de la Unidad de Salud.

El análisis se aplicará para mejorar la calidad de servicios de cada Unidad de Salud Penitenciaria. Se definirá la calidad utilizando los criterios de: accesibilidad, oportunidad, efectividad, calidad de relaciones proveedor-pacientes, adecuación, continuidad y eficacia.

2.5.5.3. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORÍA DE CALIDAD

Se desarrollará un plan de trabajo anual detallado para perfilar las actividades que se analizarán. El plan tendrá los siguientes componentes:

- Las herramientas de recolección de datos.
- Modelo de análisis de los datos.
- Sistema de comunicación de los resultados

2.5.5.4 RESPONSABILIDADES

La elaboración y diseño del plan de calidad será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud Penitenciaria, el que deberá establecer un Comité de Calidad para el Diseño y Operación de dicho Plan.

2.5.5.5. ESTABLECIMIENTO DE COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad estará compuesto por el Médico Jefe quien actuará como encargado, una enfermera de la Unidad de Salud y el psicólogo adscrito, todos los anteriores de la respectiva Unidad de Salud. El Comité podrá invitar a un representante de la Administración Penitenciaria e incluir a otros miembros en el comité, de acuerdo a los requerimientos del mismo.

2.5.5.6. FUNCIONES DE COMITÉ DE CALIDAD

- **Formular un Plan de Trabajo Anual.** Establecer grupos de trabajo específicos para abordar temas que por su especificidad lo requieran y establecer actividades de capacitación a funcionarios de la Unidad de Salud o a otras unidades del penal que así lo requieran.

- **Implementar un Programa de revisión de acciones de salud**, el cual consistirá en una revisión periódica de registro de atención médica de todo el personal médico y de enfermería de la Unidad. La muestra de fichas médicas y registros de enfermería se diseñará en base a criterios de representatividad. Se incluirá consultas y hospitalizaciones en la Unidad de Salud. Con estos datos se evacuará un informe estadístico en base trimestral y se presentará para el análisis del Comité de Calidad. En la deliberación de dicho Comité se incluirá la presentación y discusión de casos destacables. Se identificará los problemas de atención de salud y las fallas o falta de adecuación de la atención identificando las acciones correctivas pertinentes.
- **Realizar auditorias de mortalidad.** La revisión de mortalidad se realizará con el apoyo de evaluadores externos. Para esto el Jefe de la Unidad de Salud podrá incorporar al comité profesionales especialmente designados en base a su competencia del sector público o privado²⁰. La incorporación de profesionales externos está destinada a asegurar la neutralidad e imparcialidad de las revisiones. En la revisión se incorporará una descripción y análisis detallado de antecedentes mórbidos, patologías, conductas médicas y de enfermería y demás datos relevantes para el análisis.
- **Revisión del cumplimiento del programa de enfermedades crónicas.** Será desarrollada en forma trimestral. Las patologías incluidas serán diabetes, hipertensión, VIH/SIDA, Asma Bronquial, y ETS. El comité de calidad generará un informe de los resultados de cada revisión.
- **Analizar registro de violaciones a la integridad personal por parte de internos con impacto en salud.** El Personal de Enfermería llevará un registro de todas las denuncias de violaciones a la integridad personal con impacto en salud, por parte de los internos. El personal de enfermería será responsable de evaluar y calificar estos reportes desde el punto de vista sanitario, analizando las causas y tendencias en la materia de acuerdo a los módulos de origen de las denuncias. El Comité de Calidad elaborará un informe trimestral que se presentará en la reunión habitual del mismo, con la invitación de un representante de la unidad penitenciaria.
- **Revisar interconsultas a especialistas.** Se revisará trimestralmente la tipología de especialidades y tendencias de las interconsultas generadas en la Unidad de Salud, estableciendo las medidas médicas y de enfermería que permitan mantenerlas bajo el rango máximo establecido para la unidad. En particular se propondrá mejoras de la atención médica y de enfermería, así como el uso eficiente y eficaz de los servicios de telemedicina para dar cuenta de tendencias que escapen a los máximos permitidos.

²⁰ El Operador informará y solicitará a la Administración Penitenciaria e Inspección Fiscal, el ingreso de estos profesionales al establecimiento en conformidad a las BALI (1.13.4.3) y a los procedimientos complementarios establecidos.

- **Vigilancia de Enfermedades Trasmisibles.** Será desarrollada en forma trimestral. Las patologías incluidas serán gripe, hepatitis, fiebre tifoidea, brotes de intoxicación alimentaria y otras que decida incluir el Comité. El Comité de Calidad generará un informe de los resultados de cada revisión. Sin perjuicio de lo anterior, se aplicarán los procedimientos correspondientes definidos por la autoridad sanitaria para aquellos casos definidos por esta misma y que tengan relación con la “Notificación Obligatoria de Enfermedades Trasmisibles”, como se señala en el punto 2.5.2.3.4 anterior.
- **Revisar acreditación y capacitación de profesionales y no profesionales.** Será responsabilidad del Comité de Calidad revisar la acreditación y entrenamiento continuo de los profesionales y no profesionales de la Unidad de Salud, de acuerdo a los estándares de acreditación y entrenamientos establecidos por la Unidad de Salud.
- **Acreditación de dependencias, equipamiento y procedimientos.** Será responsabilidad del Comité de Calidad el desarrollar un proceso continuo de acreditación de las dependencias, equipamiento y procedimientos de la Unidad de Salud, de acuerdo a los estándares del Ministerio de Salud para dichos establecimientos
- **Revisión de causas de hospitalización.** Se realizará una auditoria trimestral de causas de hospitalización en la Unidad de Salud del penal o externas, estableciendo las medidas médicas y de enfermería que permitan mantenerlas bajo el rango máximo establecido para la unidad. En particular se propondrá mejoras de la atención médica y de enfermería, así como el uso eficiente y eficaz de la resolución médica ambulatoria para dar cuenta de tendencias que escapen a los máximos permitidos.
- Revisión del cumplimiento del Programa de Salud mental.

2.5.5.7. COMPONENTES DEL INFORME ANUAL DE MEJORÍA DE CALIDAD

- Resumen ejecutivo.
- Aspectos generales del funcionamiento y organización del proceso de mejoría de calidad.
- Análisis de componentes críticos.
- Examen del avance en los procesos de calidad.
- Aspectos destacados de avances y mejoras del proceso de calidad.
- Líneas de acción.
- Presentación de resultados.
- Cumplimiento de objetivos.
- Limitaciones y barreras al proceso de calidad.
- Recomendaciones.

2.5.5.8. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se contará con un Sistema de Información General en el Establecimiento Penitenciario, cuyas características generales son:

- El objetivo general del Sistema de Información es registrar y consolidar información relevante de los actos y procesos de atención de internos
- Se implementará de un sistema de administración de base de datos con especificaciones técnicas el cual debe permitir manejar el conjunto de toda la información de salud de cada uno de los internos de modo integrado, y con adecuados niveles de seguridad y confidencialidad lo que será establecido por el Médico Jefe de la respectiva Unidad de Salud. La información será registrada y almacenada en soporte escrito e informatizado, para su acceso oportuno de acuerdo a los requerimientos del Área de Salud
- La información a administrar está compuesta básicamente por el Componente de Salud de la Ficha Única del interno.

2.5.5.9. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL

El Operador desarrollará cursos de capacitación a todo el personal de salud y a funcionarios de Gendarmería de Chile, especialmente en Salud Preventiva y otras áreas.

Se incluirá en dicha capacitación todas las áreas relevantes para la puesta en marcha de la Unidad de Salud y aquellas necesarias para asegurar una adecuada coordinación y acción en materias de salud por parte del personal de Gendarmería de Chile.

El objetivo central de las actividades de capacitación será el aportar contenidos, técnicas y conocimientos de salud que sean útiles para el buen desempeño de los recursos humanos. El área de capacitación estará organizada en base a una metodología de detección permanente de necesidades de capacitación en salud.

Esta función estará a cargo del Médico Jefe de la Unidad de Salud, el que estará a cargo de las siguientes tareas.

- Determinación de necesidades de capacitación.
- Elaboración de plan de capacitación anual.
- Organización de la ejecución de actividades de capacitación.
- Evaluación anual del programa de capacitación.

Las actividades de determinación de necesidades de capacitación, elaboración de plan de capacitación anual, y organización de la ejecución de actividades de capacitación deberán estar completadas al cuarto mes de operación de la Unidad de Salud, y deberán ser presentadas para su aprobación a la autoridad penitenciaria al sexto mes de operación.

En una primera fase, que comprenderá los primeros seis meses de operación de la Unidad de Salud, se avanzará en aquellas áreas que resultan claramente identificables para el proceso de puesta en marcha de la Unidad de Salud, entre ellas.

- Preparación de la Unidad de Salud para emergencias y desastres.
- Elementos de resucitación cardiopulmonar básica.
- Elementos de resucitación cardiopulmonar avanzada.
- Elementos básicos de salud mental en población intrapenitenciaria y elementos de coordinación con programas de atención psicológica.
- Elementos básicos en adicciones y fármaco dependencia.
- Elementos básicos de transmisión y control de ETS, VIH/SIDA.

2.5.6. ÍNDICES DE GESTIÓN

La definición de estándares de operación estará determinada de acuerdo a las siguientes metodologías:

Estándares propios de los programas de salud vigentes establecidos por el Ministerio de Salud, aplicables a la cartera de servicios definida en el Contrato de Concesión. Estándares derivados de la aplicación del Plan de Calidad del Servicio de Salud Penitenciario en la operación y como resultado del desarrollo de estas metodologías.

2.5.6.1 ACCIONES DE SALUD

- El 100% de los internos será ingresado a la Unidad de Salud mediante examen de salud completo ejecutado por médico.
- El 100% de los internos será sometido a exámenes de screening incluidos en el examen de ingreso, los cuales se individualizan en el punto 2.5.2.2.7 letra a) anterior.
- El 100% de los internos varones ingresados recibirá acciones de consejería en enfermedades de transmisión sexual.
- Se desarrollará pesquisa de tuberculosis a lo menos en el 15% de la población de internos.

2.5.6.2 MORTALIDAD

Un 100% de las muertes ocurridas dentro de la unidad de salud del Establecimiento Penitenciario y atribuibles a causas naturales serán auditadas por el comité de calidad.

2.5.6.3 ENFERMEDADES CRÓNICAS

- El 100% de los internos mayores de 45 años recibirá acciones de educación en enfermedades crónicas ligadas a hábitos y estilos de vida.
- El 100% de los internos a los que se le detecte alteraciones atribuibles a enfermedades crónicas en el examen de ingreso serán incluidos en los programas de control de enfermedades crónicas.

2.5.6.4 REPORTES DE VIOLACIONES A LA INTEGRIDAD PERSONAL POR PARTE DE INTERNOS

El 100% de las denuncias de agresiones constatadas en la Unidad de Salud serán auditadas.

2.5.6.5 INTERCONSULTAS A ESPECIALISTAS

- El máximo de tiempo de espera para solicitudes de interconsulta de especialistas en la Unidad de Salud penitenciaria será de 5 días hábiles.
- El máximo de interconsultas a especialistas en establecimientos externos será de 4 mensuales.

2.5.6.5.1 ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

Las tasas de enfermedades transmisibles se mantendrán, a lo menos, al nivel del promedio del Servicio de Salud Público respectivo en que se encuentre cada Unidad de Salud Penitenciaria.

2.5.6.5.2 ACREDITACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES Y NO PROFESIONALES

El 100% de los profesionales y técnicos cumplirá con los estándares establecidos en el programa de capacitación de cada Unidad de Salud.

2.5.6.5.3 SALUD MENTAL

El 100% de los internos ingresados recibirá un test de screening de salud mental y depresión dentro de los primeros 10 días de su ingreso a la unidad penitenciaria.

2.5.6.5.4 ACREDITACIÓN DE DEPENDENCIAS, EQUIPAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS

El 100% de las dependencias, equipamiento y procedimientos de la Unidad de Salud penitenciaria se encontrará acreditado ante el Servicio de Salud respectivo al primer año de operación de la unidad.

2.5.6.5.5 HOSPITALIZACIONES EXTERNAS

El 100% de las hospitalizaciones en la Unidad de Salud penitenciaria y en unidades de salud externas serán auditadas en forma trimestral.

2.5.7. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.5.7.1. DEL OPERADOR

Es la responsable de la ejecución de los servicios de salud en los términos y condiciones que se establecen en el contrato de concesiones.

2.5.7.2. LA INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el contrato de concesión.

2.5.7.3. GENDARMERÍA DE CHILE

La Unidad de Salud requerirá de una estrecha coordinación con el personal de Gendarmería de Chile para:

- Traslado de Internos a los box de atención de los módulos para su atención de salud o dispensación de medicamentos
- Traslado de Internos desde los box de los módulos a la Unidad de Salud , para recibir atención de salud o dispensación de medicamentos.
- Traslado de Internos desde la Unidad de Salud a sus lugares de reclusión.
- Traslado de Internos a servicios de salud externos, ya sea para consultas médicas y/o para su hospitalización en un establecimiento externo de salud.
- Tramitar las solicitudes de atención de salud espontánea de los internos.
- Por razones de horario u operativas, el personal de vigilancia realizará el control de consumo de medicamentos de la población interna, de acuerdo a lo indicado en el punto 1.13.7.5.9 de las Bases de Licitación y al punto 1.5.4.3.3 de este reglamento.
- Permanencia de personal de vigilancia durante la prestación del servicio.

ANEXO 2.5.A**DESCRIPCIONES DE CARGO**

| CARGO | GERENTE DEL ÁREA SALUD |
|------------------------|---|
| Área | Dirección Central (Oficinas Centrales – Santiago) |
| Dependencia Jerárquica | Gerente General |
| Principales Funciones | <ul style="list-style-type: none">• Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los E.Ps. las políticas, estrategias, planes y programas de Salud requeridos para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales.• Asegura el cumplimiento de los indicadores de gestión del Área de Salud en cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.• Conformar los equipos de trabajo, asignando, midiendo y evaluando el cumplimiento de objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos• Responsable del desarrollo técnico profesional para el mejor desempeño de las funciones de sus equipos.• Asegura el cumplimiento de los indicadores económicos del contrato.• Representa a la empresa, en lo que compete a su área, frente al cliente, el mandante, y todos los organismos pertinentes. |
| Da soporte directo a: | <ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Gerente de Explotación del E.P.• Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |

| | | |
|------------------------|--|---------------------------------|
| CARGO | MÉDICO JEFE DE LA UNIDAD DE SALUD HOSPITALARIA | |
| Área | Unidad de Salud | |
| Dependencia Jerárquica | Administrativa | Gerente de Explotación del E.P. |
| | Funcional | Gerente del Área Salud |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Médico encargado de las funciones de Asistencia Médica a internos, Jefatura Técnica, Planificación y Programación, Organización, Gestión y Evaluación general de la unidad. • Estará además a cargo de las siguientes funciones: • Entrega de informes médicos a requerimiento del Jefe de Establecimiento Penitenciario, y asegurar la mantención de archivos completos de los registros médicos de los internos ingresados y atendidos en la unidad de salud penitenciaria. • Integración y asistencia a consejos técnicos de la unidad penitenciaria, para exponer y analizar informes médicos de los internos y otros antecedentes de salud de la población encarcelada. • Deberá asegurar la realización de examen de salud, previo al ingreso de reos a la unidad penitenciaria. • Será el encargado de solicitar autorización a la autoridad penitenciaria para desplazamientos de los internos hacia la unidad de salud, así como cambios en los regímenes de seguridad, encierro y desencierro. • Será el encargado de informar a la autoridad penitenciaria el ingreso de internos en régimen de hospitalización y su ulterior alta médica o derivación a una institución de salud externa. • Será el encargado de informar a la autoridad de la unidad penitenciaria de eventos críticos de seguridad. • Jefatura y coordinación del Comité de Calidad de la unidad de salud. • Coordinación y representación de la unidad de salud ante el Servicio de salud respectivo, y ante los organismos de salud de Gendarmería y demás entidades públicas y privadas que se requieran. • Será el encargado de solicitar a la autoridad de la unidad penitenciaria autorización para la solicitud de horas de interconsultas fuera de la unidad de salud penitenciaria. | |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Médico Cirujano. • Salud pública o administración de servicios de salud. | |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de establecimientos de atención primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial o penitenciaria. | |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Habilidad y actitud para entrenar y motivar al personal a su cargo. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. | |

| | |
|--------------------|--|
| CARGO | MÉDICO JEFE DE LA UNIDAD DE SALUD HOSPITALARIA |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del E.P. • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | ASISTENTE ADMINISTRATIVO |
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del manejo administrativo de las actividades de la Unidad Salud |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Media Técnico Profesional. • Manejo de herramientas informáticas. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Tres años en cargos similares. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Organización del trabajo. • Riguroso, metódico. • Capacidad para desenvolverse en el contexto intrapenitenciario. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Enfermera(o) |
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Estarán encargadas de las actividades de cuidado y atención de salud de los internos en consulta ambulatoria y hospitalizados, gestión programas de salud y labores administrativas relacionadas con atención de salud, así como aquellas delegadas por el médico jefe. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Enfermera(o) Universitaria(o). |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención de Enfermería en atención primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. • Deseable experiencia en atención a población penitenciaria. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad de organización/ planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|---|
| CARGO | Auxiliares paramédicos de la Unidad Hospitalaria |
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Enfermera de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Estarán encargados de apoyo a actividades de cuidado de internos y atención de salud en consulta ambulatoria y hospitalizada así como labores administrativas relacionadas con la atención salud, delegadas por el médico jefe y por las enfermeras de turno. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de técnico paramédico. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención en atención primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. • Deseable experiencia en atención a población penitenciaria. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | Auxiliares paramédicos de los módulos penitenciarios |
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Enfermera de Turno |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Estarán encargadas de apoyo a actividades de cuidado de internos y atención de salud en consulta ambulatoria en boxes adosados a módulos penitenciarios, así como labores administrativas relacionadas con la atención de salud en los respectivos boxes delegadas por el médico jefe y por las enfermeras de turno. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Técnico Paramédico. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención en Atención Primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. • Deseable experiencia en atención a población penitenciaria. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | KINESIÓLOGO |
|------------------------|---|
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | Encargado de atenciones kinésicas y de rehabilitación. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario de Kinesiólogo. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de actividades kinésicas en atención primaria hospitalaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | MÉDICO CIRUJANO |
| Área | Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Médico encargado de las funciones de Asistencia Médica directa internos, y de aquellas funciones delegadas por el médico jefe. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Médico Cirujano. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica en atención primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción /reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | MEDICO INTERNISTA |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | PSIQUIATRA |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud. |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de diseño y ejecución de programas de salud mental en unidad de salud, evaluaciones, atenciones psiquiátricas, requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en Psiquiatría. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas de salud mental en atención primaria u hospitalaria. • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | TRAUMATÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | DERMATÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | OFTALMÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | URÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | CIRUJANO DENTISTA |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de asistencia dental a los internos que así lo demanden. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Cirujano Dentista. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención en Atención Primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. • Auxiliar Dental |

| CARGO | QUÍMICO FARMACÉUTICO |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de supervisión y organización de farmacia y demás tareas relacionadas, a solicitud del medico jefe de la unidad penitenciaria. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario de Químico Farmaceutico. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Organización de farmacia en atención primaria u hospitales. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | PSICÓLOGO |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud. |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de colaborar en la ejecución de programas de salud mental en las unidades de salud, evaluaciones, atención psicológicas, a requerimiento de la Unidad de Salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Psicólogo. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en atención psicológica en atención primaria hospitalaria. • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | NUTRICIONISTA |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de supervisión de actividades nutricionales de la unidad y evaluación nutricional de internos en atención ambulatoria y hospitalizados. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario de Nutricionista. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de actividades de nutrición en atención primaria y hospitalaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| | |
|------------------------|---|
| CARGO | AUXILIAR DENTAL |
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de apoyo a asistencia dental a los internos que así demanden. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Técnico Paramédico. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a atención dental. • Atención en Atención Primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosociales o penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Cirujano Dentista • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | GINECÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | RADIÓLOGO |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGOS | PEDIATRA |
|------------------------|--|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Encargados de evaluaciones y atenciones de la especialidad requerimiento de la unidad de salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Médico Cirujano. • Post becado en la especialidad respectiva. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas y actividades de la especialidad • Experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial penitenciarias. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

| CARGO | MATRONA (ON) |
|------------------------|---|
| Área | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Salud |
| Dependencia Jerárquica | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Estarán encargadas de las actividades del Programa de Control Embarazo y Puerperio, y de patología ginecológica básica consulta ambulatoria y de internas hospitalizadas, gestión programas de salud y labores administrativas relacionadas con atención de salud, así como aquellas delegadas por el médico jefe |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de matrona o enfermera matrona. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Atención del Programa de Control de Embarazo y Puerperio atención Ginecológica en atención primaria. • Deseable experiencia en atención a poblaciones de riesgo psicosocial o penitenciarias. • Deseable experiencia en atención a población penitenciaria. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas destrezas sociales. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción /reserva. • Motivación por el logro. • Orientación a la calidad del servicio. • Responsabilidad. |
| Da soporte directo | <ul style="list-style-type: none"> • Médico Jefe de la Unidad de Salud Hospitalaria • Equipo de Unidad de Salud Hospitalaria del E.P. |

ANEXO 2.5.B

PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO

1. ASPECTOS GENERALES

El Programa de Salud del Adulto comprenderá un conjunto de acciones y recursos dirigidos a mantener e idealmente mejorar el nivel de salud de la población de 20 a 64 años, con énfasis en las actividades de prevención. Las actividades a realizar serán las establecidas en las Normas Técnicas del Programa del Adulto del Ministerio de Salud.

Organización

La responsabilidad del cumplimiento de las normas del Programa de Salud del Adulto, será **del Jefe Servicio de Salud Penitenciaria**.

La ejecución está a cargo del Equipo de Salud, ya que las acciones de control del Programa de Salud del Adulto estarán integradas.

En la unidad carcelaria se tomarán las medidas administrativas correspondientes para la asignación de las funciones específicas del programa a un profesional del área de enfermería, que estará encargado de las siguientes tareas:

a) Examen de Salud Preventivo del Adulto (ESPA)

- Se realizará a todos los internos de 20 a 64 años.
- El ESPA considera la identificación y manejo de los principales factores de riesgo de enfermedades de alta prevalencia tales como: tabaquismo, consumo excesivo de alcohol, obesidad, los que se asocian a enfermedades Cardiovasculares, Cáncer, Cirrosis Hepática, Diabetes Mellitus, entre otras.

a.1) Durante la realización del ESPA se entregará información sobre:

- Prevención del SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual, haciendo énfasis en conductas sexuales seguras.
- En el campo de la salud mental se promoverá la consulta médica para el manejo de aquellas personas que pudieran tener depresión.
- En el área de salud oral, la mantención de boca y dientes sanos.

a.2) El ESPA incluirá mediciones y exámenes de laboratorio:

- Peso, talla y circunferencia de cintura para determinar el estado nutricional (sobrepeso, obesidad).
- Presión arterial para la detección de hipertensión.
- Glicemia en personas en riesgo de tener diabetes (obesos, mayores de 40 años y con antecedentes familiares).
- Nivel de colesterol en toda persona mayor de 40 años.
- Medición de la agudeza visual.
- A las personas con tos por más de 15 días, se les realiza una "baciloscopia" para detectar una posible tuberculosis.
- Los internos que se realicen el ESPA se clasificarán según su riesgo cardiovascular lo que permitirá definir un plan de manejo diferenciado según el nivel de riesgo.
- Test Nutricional: Para cumplir con las exigencias del Contrato de Concesión las referentes a Test Nutricional en el Servicio de Alimentación, la Unidad de Salud, bajo responsabilidad del Nutricionista y Médico Jefe

realizará un test nutricional semestral, de acuerdo a estándares FAO OMS al 10 % de la población de internos sanos. Esta muestra será obtenida de las fichas de salud de los internos sanos.

b) Control de enfermedades crónicas: hipertensión, diabetes, hipercolesterolemia

Todo interno portador de una o más de las enfermedades crónicas mencionadas, será ingresado al Programa de Salud Cardiovascular, en el cual un equipo multidisciplinario, integrado por médico, enfermera, nutricionista y auxiliar de enfermería, participa en el diagnóstico, tratamiento y control de estas condiciones.

c) Consulta médica

Será la consulta regular de atención médica para adultos.

d) Consulta de enfermería

Será la consulta de seguimiento del paciente portador de patologías crónicas en el cual se controla a los internos y se le entregará educación de acuerdo a las necesidades establecidas.

e) Consulta nutricional

Consulta a cargo de nutricionista para tratar y seguir patologías nutricionales identificadas en conjunto con médico y el resto del equipo.

f) Educación grupal

Se utilizará como actividad complementaria en el control y seguimiento de pacientes con patologías crónicas y también para el manejo de factores de riesgo, tales como la obesidad.

g) Consulta médica de especialidad

El médico general referirá al especialista cuando se requiera.

h) Hospitalización

Se realizará en casos calificados, para pacientes post operados, aquellos que requieran aislamiento para el tratamiento de patologías infecciosas o en casos de patologías agudas que así lo ameriten. En la mayoría de los casos se priorizará la resolución ambulatoria de patologías.

ANEXO 2.5.C

PROGRAMA DE SALUD DE LA MUJER ASPECTOS GENERALES

El objetivo del programa será contribuir al desarrollo integral, físico, mental y social de la mujer, en todas las etapas de su ciclo vital, desde una perspectiva que contemple los diversos aspectos relacionados con la salud de la mujer, con un enfoque de riesgo que introduzca la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y autocuidado de su salud.

a) **Control del embarazo y puerperio y atención ginecológica**

El Control del Embarazo y Puerperio y Atención Ginecológica, comprenderá todas aquellas acciones destinadas a asegurar el cuidado de la salud de la mujer embarazada antes, durante y después del parto. Las actividades a realizar serán aquellas establecidas por el Programa de Salud de la Mujer para Centros de Salud de nivel primario, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente del Ministerio de Salud.

b) **Organización**

La responsabilidad del cumplimiento de las normas del Programa de Control del Embarazo y Puerperio y Atención Ginecológica, será del **Jefe de Servicio de Salud Penitenciario** correspondiente.

La ejecución está a cargo de Matrona y del Equipo de Salud, ya que las acciones de control de la Programa de Salud de la Mujer están integradas.

c) **Actividades**

En cada unidad carcelaria donde exista población femenina se tomarán las medidas administrativas correspondientes para la asignación de las funciones específicas del programa a una matrona, que estará encargado de las siguientes tareas:

- Acciones de Atención de Salud perinatal.
- Control de embarazo y puerperio según normas del Ministerio de Salud.
- Control del Aborto inducido y embarazo no deseado.
- Diagnóstico de riesgos nutricionales de la mujer en conjunto con nutricionista.
- Control de Cáncer ginecológico prevenible, en particular de Cáncer Cervico Uterino.
- Pesquisa de alteraciones de salud mental de la mujer, en coordinación y asesoría de psicólogo y siquiátra.
- Pesquisa de alteraciones de salud buco dental de la mujer en conjunto con dentista.
- Pesquisa, tratamiento y control de patología ginecológica

- Derivación a ginecoobstetra.
- Las acciones del programa se darán en la Unidad de Salud y excepcionalmente en box de módulo penitenciario de internas mujeres.

ANEXO 2.5.D

PROGRAMA DE SALUD DEL NIÑO ASPECTOS GENERALES

El Programa de Salud del Niño, comprenderá todas aquellas acciones destinadas a asegurar el cuidado de la salud del niño en el rango etareo de 0 a 2 años en que las internas tendrán derecho a permanecer con sus hijos al interior de unidades carcelarias. Las actividades a realizar serán aquellas establecidas por el Programa de Salud del Niño para establecimientos de nivel primario, de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Salud.

a) Organización

La responsabilidad del cumplimiento de las normas del Programa de Control de Salud del Niño, será del **Jefe Servicio de Salud Penitenciaria** correspondiente.

- La ejecución está a cargo de Enfermera y del Equipo de Salud, ya que las acciones de control del Programa de Salud del Niño estarán integradas.
- En cada unidad carcelaria donde exista población de niños de 0 a 2 años, se tomarán las medidas administrativas correspondientes para la asignación de las funciones específicas del programa a un médico y enfermera, que estará encargado de las siguientes tareas.

b) Actividades

El Programa de salud del Niño constará de las siguientes actividades:

- Atención neonatal: Control del recién nacido hasta los 28 días, incluyendo consultas y controles según normas del Programa de Salud del Niño a cargo de médico y enfermera.
- Atención de salud del niño: Control del niño sano, a cargo de médico y enfermera según normas del Ministerio de Salud.

Consulta de morbilidad a cargo de médico

- Derivación a pediatra: Derivación a especialista de acuerdo a requerimiento solicitado por médico general.

Las consultas del Programa se darán en box médico de la Unidad de Salud y excepcionalmente en los box de atención de módulos penitenciarios.

ANEXO 2.5.E

PROGRAMA DE SALUD DEL ADOLESCENTE ASPECTOS GENERALES

a) Objetivos Del Programa

- Contribuir al bienestar y pleno desarrollo de las y los adolescentes, poniendo a su alcance aquellas intervenciones que han demostrado ser efectivas, tanto para la promoción de un desarrollo psicosocial armónico y de hábitos de vida saludables y de protección del medio ambiente, como para prevenir enfermedades, detectarlas y tratarlas precozmente y rehabilitar sus secuelas.
- Reducir las desigualdades en salud, mejorando la salud de los grupos de adolescentes más desfavorecidos mediante la priorización, en la asignación de los recursos, a poblaciones que viven en condiciones más desfavorables para su salud y con menor acceso a servicios por su condición socioeconómica, de género, cultura, etnia, lugar de residencia y otros.
- Incidir y participar en el resto de las políticas sociales dirigidas a la población adolescente, principalmente las de educación, juventud, mujer, justicia, trabajo, deporte, cultura, medio ambiente, recreación y voluntariado solidario.
- Contribuir a la instalación del Sistema de Acceso Universal con Garantías Explícitas – AUGE.
- Disminuir la prevalencia de depresión.
- Reducir de la tasa de mortalidad por suicidios.
- Reducir la prevalencia de violencia intrafamiliar.
- Reducir la prevalencia de beber problema y abuso o dependencia a drogas ilícitas.
- Disminuir la prevalencia de maltrato infantil y/o abuso sexual.

b) Población Objetivo Del Programa:

- Adolescentes de 10- 19 años

Considerando las características particulares en que se desarrollan los programas de salud en la población penal de este grupo, se describirán aquellas actividades programáticas que son compatibles con la atención en un recinto penal.

| META | ACTIVIDADES O PRESTACIONES ASOCIADAS AL LOGRO DE LA META |
|--|---|
| Iniciar la incorporación de la consejería antitabáquica breve a la acompañar de una / un adolescente que consume por morbilidad respiratoria | <ul style="list-style-type: none">▪ Actividades de atención de morbilidad▪ Actividades de la Campaña de Invierno |
| Facilitar el acceso de adolescentes y hombres a consejería y a métodos de control de fecundidad | <ul style="list-style-type: none">▪ Prestaciones del programa de la Mujer▪ Difusión de Información a funcionarios y usuarios |

| META | ACTIVIDADES O PRESTACIONES ASOCIADAS AL LOGRO DE LA META |
|--|--|
| Iniciar la incorporación de la consejería antitabáquica breve a adolescentes atendidos por morbilidad de tipo respiratoria, en el control de salud preventivo, en el control de embarazo en el control de fertilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de atención de morbilidad ▪ Actividades de control de salud (PSM) ▪ Actividades de control de embarazo (PSM) ▪ Actividades de control de fertilidad (PSM) |
| Identificación de población adolescente perteneciente a etnias originarias | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de registros |
| Detección y tratamiento de adolescentes con consumo perjudicial y/o dependencia a alcohol y drogas de acuerdo a sus capacidades. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico e intervención preventivas y terapéuticas según protocolo. ▪ Derivación al nivel secundario según criterios del programa. ▪ Registro estandarizado |
| Tratamiento integral al 60% de demanda estimada de adolescentes con Depresión entre 15 y 19 años, con una derivación del 7% al nivel especializado | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta de morbilidad y control de salud. ▪ Derivación al nivel secundario según criterios del programa. ▪ Registro estandarizado. |
| Detección de adolescentes con sospecha de esquizofrenia y derivación a nivel secundario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta de morbilidad y control de salud. ▪ Derivación al nivel secundario de adolescentes con esquizofrenia, de acuerdo a protocolo ▪ Registro estandarizado |
| Detección y tratamiento integral de adolescentes víctimas de maltrato y abuso sexual de acuerdo a sus capacidades | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta de morbilidad y control de salud. ▪ Detección de adolescentes víctimas de maltrato y/o abuso sexual en el Programa de Depresión ▪ Intervención psicosocial grupal específica para Maltrato y VIF. ▪ Derivación al nivel secundario de acuerdo a protocolo ▪ Registro estandarizado. |

ANEXO 2.5.F

PROGRAMA DE SALUD MENTAL

1. MARCO GENERAL DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL

El marco general de Salud Mental está dado por el “Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiátrica” del Ministerio de Salud de Chile y por los Términos de Referencia del Contrato de Concesión.

- En la formulación de los programas se considera e integra las características especiales de la población de internos.
- Involucra su participación activa y responsable.
- Establecen una relación informada, basada en el respeto mutuo entre ellos y el equipo de salud mental.
- En las formulaciones técnicas de las actividades reconoce la dimensión biológica, psicológica y social del interno.
- Se privilegian las actividades grupales y la atención ambulatoria promoviendo y apoyando las capacidades de cada interno.
- Se integran acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.
- Dichas acciones son deliberadamente educativas y participativas.
- La atención será continua, desde el momento del ingreso y durante todo el periodo de reclusión.
- Cada interno tendrá una ficha personalizada y recibirá oportunamente el número y tipo de atenciones que requiera.

2. PROGRAMAS DE TRATAMIENTO

Su objetivo será proporcionar asistencia y apoyo psiquiátrico a los internos que lo necesiten o soliciten, especialmente a aquellos que de acuerdo con la política de focalización penitenciaria constituyan la población objetivo prioritaria de intervención.

- Las actividades de los programas estarán orientadas hacia la inclusión de las mejores pruebas existentes respecto de la efectividad y costo de los mismos.
- Se basarán en las opiniones de expertos nacionales e internacionales y en las normativas técnicas del Ministerio de Salud.

2.1. Diagnóstico Clínico

Los diagnósticos clínicos se realizarán usando la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS 10 versión CIE10, o en su defecto por el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales IV versión (DSM IV) (“Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM-IV) publicada por la Asociación Americana de Psiquiatría.

a) Objetivos específicos

- Desarrollar factores de protección de la salud mental de la población interna.
- Evitar la aparición de enfermedades mentales prevenibles.

b) Cobertura estimada

- Se puede estimar que del total de consultas médicas el 10% serán consultas psiquiátricas.

2.2. Programas en el área de salud mental

a) Atención para internos con Depresión.

a.1) Las normativas técnicas que regulará estas intervenciones serán:

- Las establecidas en las Normas de “Diagnóstico y Tratamiento de la Depresión en el Nivel Primario de Atención” Ministerio de Salud, 1998 y las “Pautas Diagnósticas y de Actuación ante los Trastornos mentales en Atención Primaria de acuerdo a la Clasificación Internacional de Enfermedades, décima versión CIE 10^o OMS, 1996”.
- “Practice guidelines for treatment of mayor depression in adults” American Psychiatric Association. Am.J. Psichiatry 150: (suppl 4): 1-26, 1993.
- Practice guidelines for the treatment of patients with bipolar disorder. American Psychiatric Association, Am.J.Psychiatry 151 (suppl 12): 1-36, 1994b.

a.2) Profesional que realizará la Actividad:

- Estará a cargo de médico general, entrenado según pautas entregadas en las normas técnicas del Ministerio de Salud.
- Duración de la Actividad en horas: 0,5

a.3) Objetivos de la Actividad:

- En la primera consulta se realizará diagnostico de Depresión e inicio de tratamiento indicando farmacoterapia.
- Posteriormente se realizará seguimiento, refuerzo de adhesión al tratamiento y psicoeducación del paciente.
- Eventualmente se modificará el tratamiento y se complementará el diagnóstico en consultas sucesivas.

a.4) Acciones a Realizar en cada Actividad:

- 1^a Sesión: La Evaluación médica y diagnóstica, determinación de la gravedad de la depresión y de riesgos de suicidio.
- Para las depresiones moderadas y leves sin riesgo de suicidio se realizarán las indicaciones, prescripción farmacológica y se entregarán elementos de psicoeducación.
- En sesiones posteriores se evaluará la evolución de la sintomatología. Se verificará el cumplimiento de las indicaciones y efectos colaterales de los fármacos.
- El paciente podrá ser derivado a especialista si la sintomatología no cede al tratamiento.
- Los internos que presenten una depresión grave, melancólica, bipolar y/o con riesgo de suicidio serán referidos directamente la médico psiquiatra.
- Número de Actividades por persona: 3.

b) Programa de Control de la Depresión.

Estará dirigido a los internos referidos por el médico general, internos con depresión grave, melancólica, bipolar y/o con riesgo de suicidio:

b.1) Objetivo de la Actividad:

- Entregar atención especializada para internos que presentan una depresión severa, con riesgo de suicidio, o cuya depresión está acompañada de otra comorbilidad psiquiátrica o pacientes que presentan una depresión resistente al tratamiento realizado por el Médico General.
- Realizar diagnóstico, evaluar y modificar tratamiento, reforzar adhesión al tratamiento, prevenir intento de suicidio.

b.2) Profesional que realiza la Actividad:

- Médico Psiquiatra.
- Duración de la Actividad en horas: 0,5

b.3) Acciones a Realizar en la Actividad:

- En la primera sesión: se realizará la evaluación clínica y diagnóstica, se precisará la presencia de comorbilidad, los riesgos de suicidio y se hará evaluación de necesidad de hospitalización.
- Se solicitarán los exámenes complementarios y se iniciará el tratamiento farmacológico y psicoterapéutico. Se entregará información, apoyo y orientación.
- En las sesiones posteriores se realizará el seguimiento de la sintomatología y cumplimiento de tratamiento. Se evaluarán los efectos colaterales de los fármacos y se entregarán los elementos de psicoeducación necesarios.
- En la última sesión se dará de alta si la sintomatología cede totalmente y las ideas de suicidio desaparecen o se enviará a médico general o equipo de salud mental si persiste sintomatología leve sin ideas de suicidio.
- Número de actividades por persona: 6

c) Tratamiento de internos con riesgo de suicidio

Estará dirigida a internos que hayan presentado conductas de riesgo o hayan materializado intentos de suicidio.

c.1) Objetivo de la actividad:

- Tratamiento intensivo y prevención del suicidio.

c.2) Profesional que realiza la intervención:

- Psiquiatra
- Duración de la actividad: 15 días de hospitalización y 8 horas de atención psiquiátrica.

c.3) Acciones a realizar en la actividad:

- Evaluación clínica
- Determinar comorbilidad
- Instaurar tratamiento farmacológico intensivo
- Intervención individual psicoterapéutica intensiva

d) Tratamiento de internos con trastornos psiquiátricos severos: esquizofrenia

La esquizofrenia es una enfermedad crónica que conlleva un alto riesgo de suicidio. Los avances científicos de los últimos años permiten realizar tratamientos efectivos para disminuir los síntomas y facilitar la reinserción social y laboral de paciente.

d.1) Normativa técnica que regula la intervención:

- “Normas Técnicas e Instrumentos de Evaluación de Discapacidad e Integración Social. Ley 19.284, diciembre 1995”.
- “Pautas diagnósticas y de actuación ante los Trastornos Mentales en Atención Primaria de acuerdo a la CIE 10”. OMS, 1996”.
- “Practice guidelines for the treatment of Patients with Schizophrenia. American Psychiatric Association .Am.J. Psychiatry154: 4: 1-63. 1997”.
- “Translating Research Into Practice: The Schizophrenia Patient Outcomes Research Team (PORT) Treatment Recommendations” Schizophrenia Bulletin, 1998”.
- “Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría” Ministerio de Salud, Chile, 2.000.

d.2) Objetivo de la Actividad:

- Realizar diagnóstico, determinar riesgo de suicidio, evaluar comorbilidad
- Prescribir tratamiento.
- Evaluar el curso del cuadro clínico.
- Reforzar adhesión al tratamiento.
- Complementar tratamiento.
- Psicoeducación del paciente.

d.3) Profesional que realiza la Actividad:

- Psiquiatra.
- Número de Actividades por persona.6
- Duración de la Actividad en Horas: 0,5 horas, por sesión, 6 sesiones, 15 pacientes, total 45 horas.

d.4) Acciones a realizar en la Actividad:

- En la primera sesión se realiza la evaluación clínica, se precisa el diagnóstico, se pondera los riesgos de suicidio y detecta comorbilidad.
- Se solicitará exámenes complementarios, se decidirá la posible hospitalización y se indicará el tratamiento farmacológico y psicoterapéutico.
- Se informará al paciente y a la administración y si es posible a los familiares.
- En sesiones posteriores se complementará el diagnóstico, se evaluará la evolución de la sintomatología, la adherencia al tratamiento y se realizará psicoeducación o referencia a centros especializados.

e) Atención de internos con deficiencia mental.

La deficiencia mental como patología médica y psiquiátrica supone un mayor riesgo de conductas desadaptativas como consecuencia de un deficiente manejo de las relaciones con el medio, los propios impulsos, lo que se ve altamente potenciado por las características propias del medio penitenciario.

e.1) Objetivo de la Actividad:

- Evaluar y realizar diagnóstico.
- Prescribir tratamiento.
- Realizar acciones conjuntas con el programa de atención psicológica de internos.

e.2) Profesional que realiza la Actividad:

- Psicólogo y psiquiatra.
- Número de Actividades por persona: 4
- Duración de la Actividad en Horas: 0, 5 horas, por 30, por 4 sesiones, total 15 horas psiquiatra, 45 horas psicólogo.

e.3) Acciones a realizar en la Actividad:

- Entrevista psicológica y psiquiátrica.
- Establecimiento de diagnóstico.
- Identificación de patologías concomitantes.
- Prescripción de tratamiento y derivación a especialistas.

f) Urgencias psiquiátricas

Los internos que requieren una atención de urgencia serán atendidos en la Unidad de Salud. Entre las causas más probables se encuentran intentos de suicidio, episodios de sintomatología psicótica aguda, crisis epilépticas, crisis ansiosas y depresivas e intoxicaciones por drogas o medicamentos.

El equipo que otorgará la atención habitual de urgencia contará con el apoyo y asesoría de especialistas para realizar las acciones de detección, intervención en crisis y derivación de estos internos. El servicio de urgencia contará con horas de psiquiatría de llamada.

f.1) Objetivos de la Actividad:

- Realizar el diagnóstico clínico, determinar gravedad, evaluar riesgo de suicidio.
- Indicar tratamiento y /o derivar a psiquiatra o a centro especializado.

f.2) Profesional que realiza la Actividad:

- Médico o enfermera del servicio de la Unidad de Salud en atención de urgencia.
- Duración de la Actividad en horas 0,5 horas por consulta, total 15 horas.

f.3) Acciones a realizar en la Actividad:

- Evaluación médico-psiquiátrica. Entrevista clínica, solicitud de exámenes complementarios, referencia a centro especializado, indicación de tratamiento o interconsulta a psiquiatra.

ANEXO 2.5.G

PROGRAMA DE CONTROL DE LA TUBERCULOSIS

1. ORGANIZACIÓN

Para el diagnóstico, tratamiento y referencia de casos de Tuberculosis se hará uso de las Normas Técnicas del Programa de Control de la Tuberculosis del Ministerio de Salud de Chile en su versión de 1998.

1.1. REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

El tratamiento de la Tuberculosis es gratuito. Las bases legales del PCT que respaldan su gratuidad son:

- Dto. Supremo N°281(30/VII/1980)
- Resolución N° 108 (30/ I /1987) Respaldada en: Dto.N° 369 de 1985 art. n° 25, Ley 18.469 arts. 10 y 15, Ley 2.763 de 1979 arts. 4° y 6°.
- Ordinario N° 3661 (30/V/1991)

La provisión de medicamentos será de responsabilidad del Jefe Servicio de Salud Penitenciaria, que deberá coordinar esta actividad con el respectivo Servicio de Salud.

1.2. TRATAMIENTO AMBULATORIO

Las drogas deben ser administradas en forma ambulatoria de preferencia. Para ello se debe contar con abastecimiento suficiente, oportuno y de calidad comprobada, que asegure el uso de esquemas adecuados y continuidad del tratamiento.

Se recomienda el tratamiento ambulatorio, pero se debe aceptar que en el momento del diagnóstico, haya una proporción de enfermos (+ - 10%), que por la severidad del estado general o por patologías asociadas, se encuentre en riesgo de morir. Estos enfermos deben ser hospitalizados ya sea en la Unidad de Salud Penitenciaria, con adecuadas condiciones de aislamiento, o en unidades de salud externas de acuerdo a su gravedad.

1.3. QUIMIOTERAPIA ABREVIADA

Se recomienda el uso de quimioterapia abreviada, para obtener mejores resultados, en eficiencia y eficacia y asegurar la mayor cooperación del paciente.

Todo tratamiento deberá ajustarse a los esquemas señalados, con especial consideración al peso y edad.

1.4. TRATAMIENTO CONTROLADO (APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO EN SERVICIOS Y UNIDADES DE ATENCIÓN)

Es el sistema de administración de drogas antituberculosas bajo control del personal de salud, supervisado y registrado.

2. ESQUEMAS DE TRATAMIENTO

Se utilizarán regímenes de quimioterapia diferenciados de acuerdo a la clasificación de los enfermos, distinguiéndose tratamientos primarios, secundarios y especiales.

2.1. TRATAMIENTO PRIMARIO

Los enfermos nuevos de tuberculosis pulmonar o extra pulmonar confirmados bacteriológicamente, recibirán el esquema primario: 2HRZE / 4H2R2, cuya dosificación aparece en la Tabla 1. Igual esquema deberán recibir casos con enfermedad severa o de mal pronóstico, aun cuando no tengan confirmación bacteriológica.

Tabla 1. Tratamiento de la tuberculosis pulmonar o extra pulmonar con bacteriología positiva

| <i>Drogas (mg)</i> | <i>Fase diaria* 50 dosis, 2 meses (10 semanas) 40 - 59 kg</i> | <i>Fase bisemanal 32 dosis (4 meses) (16 semanas)</i> |
|---------------------------|--|--|
| Isoniacida | 300 | 800 |
| Rifampicina | 600 | 600 |
| Pirazinamida | 1.500 | |
| Etambutol | 1.200 | |

* En enfermos de pesos inferiores a 40 kg o superiores a 60 kg deberán ajustarse las dosis por kg de peso.

2.2. TRATAMIENTO PRIMARIO SIMPLIFICADO

Los enfermos nuevos sin confirmación bacteriológica, recibirán un esquema primario simplificado en número de drogas, con una duración de 6 meses: 2HRZ / 4H2R2

Tabla 2. Tratamiento de la tuberculosis pulmonar o extra pulmonar con bacteriología negativa

| Drogas (mg) | Fase diaria* 50 dosis, 2 meses (10 semanas) 40 - 59 kg | Fase bisemanal 32 dosis (4 meses) (16 semanas) |
|--------------------|---|---|
| Isoniacida | 300 | 800 |
| Rifampicina | 600 | 600 |
| Pirazinamida | 1.500 | |

* En enfermos de pesos inferiores a 40 kg o superiores a 60 kg deberán ajustarse las dosis por kg de peso.

2.3. TRATAMIENTO SECUNDARIO

Los enfermos antes tratados AT, recaídas y abandonos recuperados recibirán el esquema secundario, que corresponde a un tratamiento primario reforzado, en número de drogas y de dosis: 1 HRZES / 1 HRZE / 7H2R2E2, cuyo detalle se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Tratamiento de la tuberculosis en enfermos antes tratados

| Drogas (mg) | Fase diaria I 25 dosis, 1 mes (5 semanas) | Fase diaria II 25 dosis, 1 mes (5 semanas) | Fase bisemanal 56 dosis (7 meses) |
|--------------------|--|---|--|
| Isoniacida | 300 | 300 | 800 |
| Rifampicina | 600 | 600 | 600 |
| Pirazinamida | 1.500 | 1.500 | - |
| Etambutol | 1.200 | 1.200 | 2.400 |
| Estreptomina | 750 | - | - |

* En enfermos de pesos inferiores a 40 kg o superiores a 60 kg deberán ajustarse las dosis por kg de peso.

A los pacientes de esta condición se les practicará de rutina un estudio de sensibilidad a las drogas básicas, al inicio del tratamiento.

En aquellos casos en que persista sensibilidad a la Isoniacida y Rifampicina se podrá suprimir el Etambutol en la fase bisemanal.

2.4. ESQUEMA NORMADO DE RETRATAMIENTO

Los fracasos confirmados de tratamiento se derivarán al médico especialista, el neumólogo de referencia del PCT en el Servicio de Salud o al médico encargado del programa.

2.5. TARJETERO DE TRATAMIENTO

2.5.1. DIVISIONES DE TARJETERO DE TRATAMIENTO

Activos: Pacientes en tratamiento, divididos en dos secciones:

Fase Diaria: ordenados por fecha, separados por cartolas con los días del mes, de tal modo que al administrar el tratamiento, la tarjeta pasará al día que sigue, dándose cuenta de inmediato de una inasistencia.

Fase Intermitente (bisemanal) ordenado por días del mes y meses.

- Inasistentes
- Pasivos: Pacientes
- Fallecidos
- Traslados
- Abandonos(+ 1 mes)

2.6. TRASLADO DE ENFERMOS

Cada vez que un paciente sea trasladado a otra Unidad de salud Penitenciaria, se procederá de la siguiente manera:

Unidad que traslada al paciente:

Se comunicará a la Enfermera Encargada del Programa de la Unidad de Salud del traslado, quién coordinará con la recepción del nuevo paciente.

Se hará una copia del registro de tratamiento, anotando todos los datos del original. En el duplicado se anotará la unidad de destino y fecha de traslado.

Se llena Formulario de Traslado de Pacientes de Tuberculosis. Los duplicados de tarjeta de Tratamiento y la Hoja de Traslado, se enviarán a la unidad que recibirá al paciente.

Cuando se trate de pacientes hospitalizados, el médico hará además una epicrisis en duplicado.

2.7. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS ENFERMOS TUBERCULOSOS

2.7.1. LIBRO ESPECIAL DE SEGUIMIENTO DE PACIENTES TUBERCULOSOS, EL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN OFICIAL DEL PROGRAMA DE CONTROL DE TUBERCULOSIS (PCT) Y ES DE RESPONSABILIDAD DE ENFERMERÍA.

Los pacientes hospitalizados y no hospitalizados ingresan al libro en el momento de iniciar su tratamiento en la Unidad de Salud correspondiente.

2.7.2. INFORME MENSUAL DE TRATAMIENTOS

Cada Nivel Local de tratamiento deberá emitir un informe mensual de actividades.

2.7.3. PLANILLA DE CONSUMO MENSUAL DE DROGAS

El objetivo de esta información, es servir de base a la programación de mantención de un stock de drogas.

2.7.4. LISTADO DE CASOS EN TRATAMIENTO QUE CONTENGA LOS SIGUIENTES DATOS:

NOMBRE, ESQUEMA, FASE, N° DE DOSIS, OBSERVACIONES, CONDICION DEL CASO.

2.8. EDUCACIÓN

2.8.1. CONSULTA DE ENFERMERÍA

Consiste en la atención individual realizada por la Enfermera a los pacientes tuberculosos con fines de educación, control y seguimiento.

- a) Primera consulta Enfermera.
- Actitud del paciente frente a la TBC. Identificación de las necesidades del paciente hospitalización, previsión, trabajo, cercanía al lugar de tratamiento).
 - Educación sobre la enfermedad, tratamiento controlado, exámenes, posibles reacciones al tratamiento.
 - Apertura de la tarjeta de tratamiento controlado.
 - Identificación de contactos.

- b) Segunda consulta Enfermera.
 - Se realiza al cambio de fase o iniciación de tratamiento intermitente.
 - Control de la evolución del paciente, revisión y análisis del registro en la tarjeta de tratamiento.
 - Educación sobre tratamiento intermitente, refuerzo.

- c) Tercera consulta Enfermera
 - Al alta del paciente, educación.
 - Otras consultas durante el tratamiento
 - Estudio de contactos
 - Reacción adversa a drogas

PARTE 2

2.6. SERVICIO DE ECONOMATO

2.6.1. ASPECTOS GENERALES

2.6.1.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Economato tendrá como objetivo disponer para la venta a los internos y sus visitas, diferentes productos de uso o consumo habitual, como alimentos, infusiones y bebidas, cigarrillos, productos de aseo personal, productos de paquetería, vestuario y otros, que sean autorizados por la Administración Penitenciaria y que contribuyan a mejorar las condiciones y calidad de vida de los internos.

2.6.1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El Servicio de Economato, estará dirigido a la totalidad de los internos y sus visitas, siendo además extensivo los funcionarios de Gendarmería de Chile.

La atención a los internos será prestada directamente en los respectivos módulos de reclusión, de acuerdo a un programa que asegurará su atención, al menos, una vez a la semana, pudiendo aumentarse esta frecuencia si la demanda así lo justifica, de acuerdo a criterios de servicio y económicos evaluados por el Operador.

El Servicio de Economato a las visitas, será prestado directamente en las salas de visitas, en los días y horarios en que éstas se realizan.

Los funcionarios de Gendarmería de Chile podrá utilizar este servicio en las dependencias del comedor del personal, donde será habilitado un punto de venta directa de los productos, pudiendo determinarse una oferta diferenciada respecto del servicio dirigido a los internos, si la evaluación de demandas que realice el Operador lo hiciere aconsejable.

Sin perjuicio de la modalidad de aplicación alzas, los precios máximos de venta fijados por el concesionario no podrán exceder en un 10% al precio de mercado, tal como lo establecen las BALI en el punto 1.10.2.10

El Servicio de Economato será realizado bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación y cumplirá con todos los estándares y políticas de calidad que sean aplicables a este servicio, tales como la política de compras y abastecimiento del Operador, así también los procedimientos de almacenamiento y distribución, entre otros.

La oferta del Servicio de Economato estará compuesta de productos tales como alimentos envasados, infusiones y bebidas, cigarrillos, productos de aseo personal, productos de papetería, diarios, revistas, vestuario y otros que la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria autoricen. Se entenderá que en esta instancia sólo se podrá limitar la oferta propuesta por el Operador cuando esto se justifique, de acuerdo a criterios de seguridad.

El Operador presentará, para la aprobación de la Inspección Fiscal, con una anticipación de 30 días de la Puesta en Servicio Definitiva el listado detallado de los productos que pondrá a la venta en los economatos, el que contendrá el siguiente detalle:

- Especificación del producto indicando tipo y marca;
- Precio de referencia del mercado local;
- Precio oficial expresado en U.F. resultante del precio de referencia más el margen permitido; de acuerdo a las bases de licitación(donde se incluye el margen);
- Precio oficial expresado en pesos chilenos, que resulta de convertir la U.F. en esta moneda; y,
- Precio a público expresado en pesos chilenos (incluyendo IVA) que podrá redondearse a la decena superior o inferior si de la conversión resulta un monto intermedio, entendiéndose que se aumentará aquellos cuyo valor intermedio sea cinco o superior y se rebajará aquellos cuyo valor intermedio sea inferior a cinco.

| Especificación del producto | Precios |
|-----------------------------|---------|
|-----------------------------|---------|

| | Referencia | Oficial U.F. | Oficial \$ | Público |
|--|------------|--------------|------------|---------|
| | | | | |
| | | | | |

La Inspección Fiscal tendrá un plazo de 15 días corridos para emitir sus observaciones al listado de productos y precios. Pasado este plazo se entenderán autorizados y entrarán en vigencia por un período trimestral y así sucesivamente.

Durante la vigencia del contrato, el listado original de productos podrá ser modificado por el Operador, incorporando o retirando de la oferta uno o varios productos simultáneamente. Para ello, el Operador emitirá a la Inspección Fiscal, con a lo menos 15 días de anticipación, el documento que contendrá la información de los productos y sus precios, como se ha descrito en el presente Reglamento.

La Inspección Fiscal dispondrá de 10 días para emitir observaciones y recomendaciones.

Si dentro de ese plazo esto no se produce, se entenderá que los productos propuestos y sus precios han sido aprobados.

El Operador, utilizando criterios comerciales, podrá decidir mantener los precios anteriores vigentes y aplicar un alza acumulada en un plazo superior al trimestral. La lista de precios actualizada se publicará en cada módulo para conocimiento de los usuarios.

2.6.1.2.1. SERVICIO DE VENTA EN MÓDULOS

El Operador dispondrá carros especialmente diseñados para el traslado de los productos hasta los módulos de reclusión. Cada módulo será atendido al menos una vez a la semana, por un espacio mínimo de una hora, de acuerdo a un plan mensual que será publicado para conocimiento de los internos, previa autorización por parte de Gendarmería de Chile.

El auxiliar de ventas del Economato ingresará al módulo con su carro y se instalará en el repostero, desde donde procederá a la venta directa de los productos a los internos, permaneciendo en el lugar por un período máximo de dos horas. Esta atención se realizará con una frecuencia semanal a cada módulo.

El ingreso de mercaderías, para la prestación del servicio, al área interna se realizará cumpliendo el procedimiento general de ingreso de alimentos y la programación será informada conjuntamente con éstos a la Guardia Interna por el Jefe del Servicio de Alimentación para ser incorporada en la orden del día.

El auxiliar de las ventas del Economato, será un trabajador del Operador, pudiendo incorporar a esta función a algunos internos que la Administración Penitenciaria autorice para realizar esta actividad.

El Operador podrá implementar, en la medida que cambien las necesidades y el desarrollo tecnológico lo permita, una modalidad diferente de ventas para el Economato, pudiendo establecer un sistema de venta por catálogo, a través de comandas u otros sistemas en que los internos informen sus requerimientos y sean despachados con posterioridad directamente a sus módulos, de acuerdo a una programación autorizada por la Administración Penitenciaria.

a) Forma de pago

La única forma de pago que se aceptará será en dinero efectivo, emitiendo la correspondiente boleta de venta en el mismo momento en que se produzca la transacción. El Operador podrá establecer un sistema de tarjeta de prepago para aquellos internos que dispongan de los medios, para lo cual se estudiará y establecerá los procedimientos en coordinación con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

b) Presencia de funcionarios de Gendarmería

A criterio de la Administración Penitenciaria y de acuerdo a su disponibilidad, ella aportará con la presencia de funcionarios de vigilancia para asegurar el orden, la disciplina y la seguridad mientras se efectúa el servicio. Esto se realizará de acuerdo a los procedimientos internos preestablecidos por la institución.

2.6.1.2.2. ABASTECIMIENTO DE LOS CARROS

En la bodega de la central de alimentación de los internos, se constituirá un stock de productos para la venta diaria del Economato. En ese lugar se realizará el abastecimiento de los carros con una variedad de productos que será, en general, estandarizada para facilitar la gestión y el control. El auxiliar de ventas, portará una lista detallada del contenido inicial del carro, el que podrá ser revisado por el guardia de turno en la central de alimentación para su verificación de seguridad.

El stock necesario será repuesto en forma diaria, en conjunto con los productos para el servicio de alimentación, desde la bodega central del área externa, de acuerdo al reporte de consumo que sea informado y rendido por el auxiliar de ventas.

2.6.1.2.3. SERVICIO DE VENTA EN LAS SALAS DE VISITA

El auxiliar de ventas del Economato se instalará con su carro en las salas de visita que se encuentren en uso para estos efectos y procederá a la venta directa de los productos al público que se encuentre en su interior, permaneciendo en el lugar mientras dure la visita a los internos.

La única forma de pago que se aceptará será en dinero efectivo, emitiendo la correspondiente boleta de venta en el mismo momento.

Mientras el Economato se encuentre en funciones en el interior de cada sala de visitas, se requerirá la presencia de **funcionarios** de Gendarmería de Chile para garantizar el orden, la seguridad y la disciplina durante la prestación del servicio.

2.6.1.2.4. SERVICIO DE VENTA EN COMEDOR DEL PERSONAL

El Operador pondrá a disposición de los funcionarios de Gendarmería de Chile la oferta general de productos del Economato, agregando aquellos productos que puedan satisfacer necesidades particulares de los funcionarios y que sean autorizados por la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

Se establecerá un punto de venta en el comedor del personal de Gendarmería de Chile que funcionará diariamente entre las 08:30 a 18:00 horas.

La atención será realizada por un trabajador del Operador que por tratarse de atenciones esporádicas, podrá cumplir, además, otras responsabilidades dentro del Servicio de Alimentación.

La única forma de pago que se aceptará será en dinero efectivo, emitiendo la correspondiente boleta de venta en el mismo momento. El Operador podrá establecer un sistema de tarjeta de prepago para los funcionarios, para lo cual se estudiará y establecerá los procedimientos en coordinación con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

2.6.1.3 RESUMEN OPERATIVO

Sobre la base de las necesidades estimadas, el Operador determinará la variedad de productos del Economato que pondrá en oferta tanto para los internos como visitas y funcionarios de Gendarmería de Chile, constituyendo el stock que se requiera en la bodega central del Servicio de Alimentación.

Para el programa mensual de atención se considerarán los días de visita de cada módulo, debido a que el Interno podrá acceder a este servicio también en esas oportunidades.

Esta programación será informada por el Jefe del Servicio de Alimentación para la coordinación necesaria con la Guardia Interna y el uso de los recursos de Gendarmería de Chile para garantizar el orden, la disciplina y la seguridad en la prestación de este servicio.

2.6.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Operador ha definido que el Servicio de Economato estará organizado bajo los mismos criterios y estándares del Servicio de Alimentación que le sean aplicables y quedará subordinado a esta estructura jerárquica.

Operacionalmente, los auxiliares de las ventas directas del Economato dependerán del Jefe de la Bodega Central, quien además de ser responsable de asegurar las existencias necesarias, supervisará y controlará tanto la gestión económica del servicio como la calidad de atención a entregar, quien reportará al Jefe del servicio de alimentación. La supervisión y los auxiliares de ventas del Economato, serán funcionarios del Operador, pudiendo estos últimos, si la Administración Penitenciaria lo permite, ser internos.

Para la ejecución del servicio, se contará con una dotación de tres auxiliares de venta directa para dar cobertura a la atención de los módulos de reclusión y las salas de visita. Esta dotación podrá ser ajustada por el Operador en función de las necesidades reales del servicio.

2.6.1.4.1. SISTEMA DE TURNOS

Dada las necesidades del servicio, el personal del Economato tendrá una jornada de trabajo semanal de 48 horas, distribuidas de lunes a domingo, con un sistema de rotación para los descansos dominicales, según lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

2.6.1.4.2. CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ECONOMATO

El personal del Economato contará con una capacitación en atención de público la que será reforzada cada año de acuerdo a las necesidades detectadas específicamente.

2.6.1.4.3. SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

El personal del Economato portará credencial de identificación según se establece en el punto 1.4.4.12 "Control de acceso y desplazamiento al interior del Establecimiento Penitenciario" del presente reglamento.

2.6.1.5 POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Servicio de Economato será realizado bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación y cumplirá con todos los estándares y políticas de calidad de este servicio que sean aplicables, tales como las de compra y abastecimiento, almacenamiento y distribución, entre otras.

Las ventas se realizarán en dinero efectivo y no se contempla la posibilidad de otorgar créditos personales o pagos diferidos; salvo que el Operador lo determine específicamente, en cuyo caso informará la modalidad adoptada a la Inspección Fiscal.

El Operador dispondrá de los permisos sectoriales que se requiera para la realización de esta actividad comercial y se cumplirá estrictamente con las obligaciones legales y tributarias aplicables.

2.6.2. DEFINICIONES Y DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

Bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación, se estructurará una canasta estándar de productos por tipo de punto de venta, que serán transportados en cada oportunidad, tanto a los módulos de reclusión como a las salas de visita, pudiéndose establecer nuevas formas de atender los requerimientos de los distintos públicos objetivos.

Será responsabilidad del Jefe de Bodega asegurar la disponibilidad de los productos necesarios, para lo cual contará en forma permanente con un stock suficiente para una semana de operaciones.

En forma diaria, la programación de atención de módulos y salas de visita será revisada y coordinada por el Jefe del Servicio de Alimentación y se asignará los puntos de atención para cada auxiliar de ventas directas, procediendo a la entrega y carga del respectivo carro con los productos. Para facilitar el control de seguridad y la gestión, cada carro portará el detalle de la totalidad de los productos que transporta y la correspondiente valorización al precio de venta.

El ingreso del carro del Economato, cumplirá el mismo procedimiento que se empleará para el transporte del Servicio de Alimentación, además, la seguridad de todas las actividades necesarias para la prestación del servicio estará en manos de Gendarmería de Chile de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

Una vez en el acceso al módulo y previa autorización de la sala de control, se procederá al ingreso del área de repostería del módulo, lugar donde se realizará la atención de venta a los internos. Posteriormente, funcionarios de Gendarmería de Chile permitirá el traslado y acceso de los internos al servicio y a la vez deberá garantizar el orden, disciplina y seguridad, mientras se realice la prestación del servicio. Una vez finalizado el horario de atención, el auxiliar de ventas se trasladará hasta el módulo siguiente de acuerdo a su programa diario de atención, repitiendo el mismo procedimiento.

Una vez finalizado su programa de atención diaria, los auxiliares de ventas regresarán a la bodega de la central de alimentación de los internos, donde realizarán un inventario de los productos y devolverán los remanentes y procederán a la cuadratura de las ventas las que luego serán rendidas al Jefe de Bodega Central para su información al Jefe del Servicio de Alimentación, responsable final de la gestión de este servicio. Con la información detallada de las salidas de productos, el Jefe de la Bodega Central programará la reposición del stock para el día siguiente, el que será despachado e ingresado en conjunto con las mercaderías del servicio de alimentación.

Para la atención en el punto de venta del comedor del personal de Gendarmería de Chile, el stock de productos necesarios para la venta del Economato se mantendrá en un sector de la bodega de la central de alimentación y su reposición será realizada en la medida que se requiera.

2.6.3. SERVICIOS DE APOYO

El Servicio de Economato se realizará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación y se respetarán todas las políticas y procedimientos aplicables.

Desde esa perspectiva, recibirá todo el soporte de esta parte de la organización, tanto en aspectos operativos como funcionales y los apoyos de los servicios básicos internos como lavado de uniformes del personal, controles sanitarios y mantenimiento de sus carros e instalaciones entre otros.

2.6.4. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.6.4.1 DE GENDARMERÍA DE CHILE

Corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución del servicio.

Entre las responsabilidades que debe asumir la Administración Penitenciaria en relación con el Servicio de Economato, se encuentran actividades tanto administrativas como operativas similares a las definidas para el Servicio de Alimentación, destacando especialmente los siguientes aspectos operativos:

- Control e ingreso expedito de proveedores y abastecimiento;
- Dará las facilidades al Operador para la promoción y difusión de este servicio;
- Control de ingreso expedito de los carros del economato;
- Control e ingreso expedito de y a los módulos de reclusión; y,
- A criterio de la Administración Penitenciaria y de acuerdo a su disponibilidad, aportará con la presencia de funcionarios de vigilancia de Gendarmería de Chile para asegurar el orden, la disciplina y la seguridad mientras se efectúa el servicio. Esto se realizará de acuerdo a los procedimientos internos preestablecidos por la institución.

2.6.4.2 DE INSPECCIÓN FISCAL

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador de la entrega correcta y oportuna del Servicio de Economato comprometido en el Contrato de Concesión. Ello implica, entre otros, la revisión y aprobación de los listados y precios de los productos propuestos por el Operador y la validación de los informes relacionados con el servicio.

2.6.4.3 DEL OPERADOR

El Operador tiene la responsabilidad de la ejecución del Servicio de Economato en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la proposición del listado de productos y su provisión hasta la venta en los distintos puntos de atención al usuario final.

PARTE 3

3.0. PROGRAMA SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL

3.0.1. ASPECTOS GENERALES

Este servicio está compuesto por un conjunto de ocho subprogramas, cuya finalidad es dar cumplimiento a las políticas de Gendarmería de Chile, en particular a los objetivos establecidos en su misión y que son atender, asistir y contribuir a la reinserción social de los internos. Lo anterior debe desarrollarse conjuntamente con la satisfacción de otras condiciones básicas en materia de infraestructura, higiene ambiental, alimentación, vestuario y aseo personal, atención de salud y protección a la integridad física y psicológica.

En términos generales, el servicio, fomentará la capacidad de autogestión y las potencialidades de los internos, estimulando su desarrollo personal durante todo el proceso de permanencia y hasta el egreso del Establecimiento Penitenciario, lo anterior con el fin último de lograr una disminución de la conducta delictiva.

El conjunto de subprogramas que lo componen, abarcan al sujeto de atención desde una perspectiva integral, ofreciendo: atención psicológica y social, tratamiento de adicciones, formación de hábitos de aseo y presentación personal, completación de la enseñanza básica y media, desarrollo de hábitos laborales mediante la ejecución de un trabajo, capacitación laboral, mejoramiento de relaciones familiares, participación voluntaria en actividades religiosas, recreativas, deportivas, artísticas y culturales.

Las políticas, objetivos, interrelaciones y procedimientos específicos de cada subprograma se incorporarán en el desarrollo de cada uno de ellos.

Este servicio se prestará de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento, artículos 1.10.2.9 y 2.8.2.4.5 de las Bases de Licitación, 4.5 y siguientes del documento N° 8, denominado Oferta Técnica, incluyendo lo que corresponda del documento N° 7, denominado Memoria Operativa y del documento denominado "Pautas Mínimas de Diseño y Construcción".

Para lograr una eficiente prestación, el servicio estará compuesto por tres áreas que en su conjunto son responsables del desarrollo de los ocho subprogramas de Reinserción Social: Área Psicosocial, Área Educación y Área Capacitación Laboral y Laboral. La primera comprende los Subprogramas de "Atención de Internos en Área Social", "Atención Psicológica para Internos", "Deporte, Recreación, Arte y Cultura", "Atención a Internos que presentan adicción a Alcohol y Drogas" y "Atención a Lactantes Hijos de Internas", este último en los Establecimientos que cuenten con población femenina. La segunda Área comprende el "Subprograma Educación". Finalmente, la tercera incluye los Subprogramas de Capacitación laboral" y Subprograma Laboral".

Los proyectos, talleres y otras actividades que se desarrollen como parte de los subprogramas, estarán sujetos a una permanente evaluación de proceso (monitoreo) lo que permitirá detectar las variables que interfieran en la correcta ejecución de los mismos. Con esta información se realizarán los ajustes necesarios, sea en pos de las necesidades de los sujetos de atención o de los requerimientos de la Administración Penitenciaria.

El Servicio de Reinserción Social enmarcará su labor desde el sujeto de atención, iniciando su accionar a partir de un "diagnóstico inicial" del interno el cual incorpora todos

los antecedentes relevantes, para su incorporación a las diferentes áreas de atención. Este diagnóstico individual dará especial énfasis a las variables laborales, educacionales, sociales y psicocriminológicas. De esta manera, el recorrido penitenciario se inicia con la aplicación de un instrumento o “Anexo Ficha Única del Interno” de donde se obtendrá la información necesaria para la elaboración del “Plan de Intervención Individual” (o Programa de Intervención como se denomina en las Bases de Licitación). Este plan de trabajo será propuesto al Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario, instancia que determinará su pertinencia. Finalmente una vez aprobado, por el Consejo Técnico, el Servicio de Reinserción Social lo ejecutará, incorporando al interno a las diferentes actividades ofrecidas por los Subprogramas. Lo anterior previa aceptación voluntaria del usuario.

Cada vez que ingresen internos desde otros establecimientos, en especial al inicio de la Puesta en Servicio Definitiva de la obra, el diagnóstico inicial, se efectuará incorporando todos los antecedentes aportados por Gendarmería de Chile, para lo cual el Coordinador de Reinserción Social se coordinará con el Alcaide o con quien éste designe.

En el primer año, previo a la Puesta en Servicio Definitiva de la obra, se entregará una programación de las actividades de cada Subprograma que abarcará el año uno de actividades. Para el período comprendido desde el mes de inicio de la operación hasta diciembre del mismo año, se coordinará con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria las actividades de Reinserción Social que se desarrollarán.

3.0.1.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Este servicio tiene como objetivo lograr que los internos beneficiarios se reinseren progresivamente en su medio familiar, laboral y comunitario, mediante la modificación de las conductas delictivas, a través de la aplicación de técnicas psicológicas y sociales personalizadas, completación de estudios, especialización y disciplina laboral, el mejoramiento de sus relaciones familiares, formación de hábitos de aseo y presentación personal, actividades de recreación y prácticas deportivas.

Se fomentará en el interno el desarrollo personal y de las potencialidades que le permitan adquirir las competencias y capacidades para vivir en sociedad, tanto dentro como fuera del recinto penitenciario, es decir motivarlos para que:

- Adquieran los fundamentos básicos para completar su educación;
- Desarrollen sus competencias en la realización de un oficio;
- Entiendan y respeten las reglas de la vida colectiva;
- Aprendan a conocerse, valorarse y a respetarse a sí mismos;
- Aprendan a respetar a los demás.

Cada una de las actividades se desarrollará en coordinación con el resto de las acciones de intervención del Servicio de Reinserción Social. Que en su conjunto contribuirán a la formación y desarrollo de valores como la justicia, responsabilidad, autocrítica, resolución de conflictos, capacidad resolutoria y trabajo en equipo a través de la participación en talleres psicosociales, actividades educativas y laborales, organización e implementación de actividades deportivas, artísticas y culturales; lo que constituirá un apoyo para soportar la condición de reclusión y fomentará el uso positivo del tiempo libre, disminuyendo las consecuencias negativas de la inactividad.

3.0.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El Servicio de Reinserción Social a través de sus Subprogramas, entregará atención, asistencia e intervención a los internos, de acuerdo a la población objetivo definida en cada uno de ellos. La intervención será diferenciada incorporando en ella, las variables del enfoque de género y las características de las poblaciones especiales (adultos mayores, insanos mentales, etc.). De la misma forma, en los establecimientos en que exista población de menores, se adecuarán los subprogramas a las características propias de este grupo etario.

La reinserción social se entenderá como un proceso dinámico y sistemático de mediano y largo plazo cuyo objetivo es contribuir a la modificación o extinción de conductas delictuales, estimulando el desarrollo de competencias físicas, psicológicas, sociales y personales, a través de la aplicación de programas diferenciados e individualizados que atenderán las necesidades específicas del usuario.

Al planificar las actividades, cada subprograma tendrá en consideración la compatibilidad horaria y la complementariedad entre sí, cuidando la no interferencia con las otras labores que se realicen en el Establecimiento Penitenciario, como por ejemplo trabajo y alimentación.

La incorporación de los internos a los distintos subprogramas, que es de carácter voluntario, se hará sobre la base del conocimiento individual y particular de cada uno, tomando debida consideración del diagnóstico social de la población penitenciaria que constituya su hábitat.

El Servicio de Reinserción Social operacionalizará su accionar a través de los subprograma. A cada uno le corresponderá el siguiente ámbito de acción:

SUBPROGRAMA EDUCACIÓN: Dictar cursos de Educación Básica, Media y Técnica orientada a la capacitación laboral con el fin de incorporar a los internos condenados que no hayan concluido su enseñanza formal. La atención de los internos de los Módulos de Máxima Seguridad se efectuará en una modalidad educativa no presencial.

SUBPROGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE INTERNOS EN EL ÁREA SOCIAL: Diagnosticar e intervenir a los internos desde una perspectiva sociocriminológica; brindar apoyo y atención social a los internos que lo soliciten y a su familia. Coordinar redes de apoyo asistencial comunitario. Confeccionar los informes de la especialidad establecidos en la reglamentación vigente, solicitados por la Administración Penitenciaria o Judicial.

SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN A LACTANTES HIJOS DE INTERNAS: Mantener en funcionamiento una Sala Cuna, aprobada por la JUNJI, destinada a lactantes menores, hasta dos años de edad, hijos de madres internas de los establecimientos de La Serena y Rancagua, con un cupo de 10 y 20 menores respectivamente. Vincular y derivar a las redes de apoyo de la infancia a los lactantes que por falta de capacidad de la sala cuna no puedan ingresar.

SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA INTERNOS: Diagnosticar e intervenir a los internos desde una perspectiva psicocriminológica; brindar atención, apoyo y terapia psicológica, a los internos que lo soliciten. Confeccionar los informes de la especialidad establecidos en la reglamentación vigente, solicitados por la Administración Penitenciaria o Judicial.

SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN A INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIÓN AL CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS:

Brindar apoyo asistencia e intervención especializada a los internos condenados hombres que presentan adicción al consumo de drogas y/o alcohol que no pertenezcan a los Módulos de Máxima Seguridad, a través de la modalidad de Comunidad Terapéutica Residencial; brindar atención y apoyo a la población penal general que presenta adicción al consumo de drogas y/o alcohol a través de la formación de grupos de auto-ayuda y atención psicológica. Realizar actividades para la prevención del consumo de drogas con la totalidad de la población penal.

SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL: Realizar talleres y cursos de capacitación con la finalidad de que los internos condenados participantes adquieran conocimientos y destrezas técnicas en un oficio, competencias laborales, capacidades de gestión y hábitos laborales que favorezcan la inserción laboral ya sea dependiente o independiente. Se excluirán los residentes en los Módulos de **Máxima Seguridad**, adultos mayores e insanos mentales. Excepcionalmente se incorporarán a imputados o procesados a expresa solicitud de éstos.

SUBPROGRAMA LABORAL: Ofrecer alternativas laborales dignas, adecuadamente remuneradas y acordes a la normativa laboral vigente, a los internos condenados en la modalidad de trabajadores dependientes, microempresarios o trabajadores independientes. Se excluyen a los residentes de los Módulos de Máxima Seguridad, Adultos mayores, Insanos Mentales y Comunidad Terapéutica. Excepcionalmente se incorporarán a imputados o procesados a expresa solicitud de éstos.

SUBPROGRAMA DEPORTE, RECREACIÓN, ARTE Y CULTURA: Efectuar cursos talleres, concursos, eventos y otras actividades periódicas de participación masiva de internos, en el ámbito de la recreación y mantención física, la cultura y las artes. Tendrán como objetivo, junto al esparcimiento y recreación, el que el interno ejercite sus potencialidades artísticas e intelectuales, desarrolle sus capacidades de autocontrol y sus habilidades para establecer relaciones interpersonales y de trabajo en equipo. Es decir lograr un desarrollo armónico desde una perspectiva bio-psico-social.

Los objetivos específicos de cada subprograma se desarrollarán detalladamente en cada uno de ellos.

Para mayor claridad se exponen, en el siguiente cuadro, las actividades de los subprogramas en sus diferentes modalidades y las poblaciones objetivo a las que van dirigidas:

Cuadro comparativo de participación en actividades, por subprograma e internos, según sexo y clasificación

| Subprograma Actividad | Hombres | | | | | Mujeres | | | | | Módulo Comunidad Terapéutica | Módulo Adu Mayor y Po Especiales |
|--|------------|------|------|------|-----------|------------|------|------|------|-----------|------------------------------------|--|
| | Condenados | | | | Imputados | Condenadas | | | | Imputadas | | |
| | Máxim | Alta | Medi | Baja | | Máxim | Alta | Medi | Baja | | | |
| Educación Presencial | | | | | | | | | | | | |
| Educación no Presencial | | | | | | | | | | | | |
| Atención Social | | | | | | | | | | | | |
| Atención Social Básica | | | | | | | | | | | | |
| Atención Psicológica | | | | | | | | | | | | |
| Atención Adictos | | | | | | | | | | | | |
| Comunidad Terapéutica | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación Laboral | | | | | | | | | | | | |
| Laboral | | | | | | | | | | | | |
| Deporte, Arte, Recreación y Cultura | | | | | | | | | | | | |
| Formación de monitores deportivos | | | | | | | | | | | | |
| Atención a Lactantes hijos de internas | | | | | | | | | | | | |

Atención con todos los beneficios del programa

Atención parcial sin todo los beneficios del Subprograma

3.0.1.3. RESUMEN OPERATIVO

El Servicio de Reinserción Social se presta sobre la base de los diagnósticos que según este Reglamento se deberá practicar a los internos. Ello, con el objetivo de

elaborar un Plan de Intervención Individual donde consten los compromisos asumidos por el interno y a las actividades a las cuales podrá acceder.

El Plan de Intervención Individual deberá ser suscrito tanto por el interno como por el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y enviado al Consejo Técnico para su aprobación.

Otorgada la aprobación por el Consejo Técnico, dicho Plan de Intervención Individual se convertirá en un Compromiso de Trabajo Individual que detalla las actividades de reinserción social que se comprometen a respetar y cumplir el interno y el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, en la forma que se indica más adelante.

3.0.1.4. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades de cada subprograma se realizarán en las dependencias que han sido contemplados para tal efecto, en cada módulo del Establecimiento Penitenciario, tales como: salas de capacitación, salas de clases, salas multiuso, salas-taller, talleres, galpones etc. El uso de otras dependencias que cuenten con las características que una actividad en particular requiera, serán solicitadas a la Administración Penitenciaria, y su uso será programado bajo la responsabilidad del Coordinador de Reinserción Social.

3.0.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.0.1.5.1. ORGANIGRAMA

La estructura Organizacional de este Servicio se encuentra plasmada en organigrama en anexo 3.0.A.

3.0.1.5.2. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

a) Gerente de Reinserción Social:

Ubicado en el nivel central, le corresponderá planificar, orientar, supervisar y evaluar el Servicio de Reinserción Social de los Establecimiento Penitenciario, en coordinación con el Gerente de Explotación del correspondiente establecimiento. Como responsable superior del Área, organizará y orientará los equipos de trabajos, fijando las políticas y programas que estime necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos del Servicio de Reinserción Social.

b) Coordinador del Servicio de Reinserción Social,

Es el responsable del Servicio de Reinserción Social del Establecimiento Penitenciario, tendrá como misión fundamental, dirigir, orientar y supervisar los equipos de trabajo, coordinando su actividad a fin de lograr una adecuada ejecución de los subprogramas. Del mismo modo fomentará el trabajo en equipo y motivará al personal comprometiéndolos con el éxito de la finalidad del Servicio.

c) Jefes de Área:

c.1) Jefe del Área Psicosocial: Dependerán de éste 4 subprogramas: Atención Social; Atención a Lactantes (cuando corresponda); Atención Psicológica; Atención a internos Adictos; y Deporte, Recreación, Arte y Cultura. Su rol fundamental será dirigir el área, orientar y coordinar la ejecución de los

subprogramas con el fin de que los internos reciban atención adecuada a sus requerimientos.

c.2) Jefe del Área Educación: Será el responsable de dirigir orientar y coordinar el subprograma de Educación, con el fin de que los internos completen su escolaridad.

c.3) Jefe del Área Laboral: Dependerán de él, los subprogramas de Capacitación Laboral y Laboral. Su rol fundamental será dirigir el área, orientar y coordinar la ejecución de los subprogramas para conseguir que los internos adquieran las destrezas y competencias que les permitan desarrollarse en el medio laboral, asumiendo hábitos y disciplinas acordes a ello.

3.0.1.5.3 EQUIPO PROFESIONAL

Cada una de estas áreas contará con un equipo profesional competente, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo cumplimiento de sus funciones.

Cuando las circunstancias lo requieran, se trabajará con terceros, quienes prestarán el respectivo servicio aportando su personal, siendo contratado y supervisado en esa labor por el Operador. El hecho de trabajar con subcontratistas no eximirá al Operador de su responsabilidad por el completo y oportuno cumplimiento del Servicio.

En anexo 3.0.B., se adjuntan las descripciones de cargo del Gerente de Reinserción Social del nivel central y del personal del Servicio de Reinserción Social del Establecimiento Penitenciario.

3.0.1.6. POLÍTICAS DEL SERVICIO

Para la prestación del Servicio la Concesionaria actuará conforme a las siguientes políticas:

“Garantizar una alta calidad en la ejecución de las actividades de reinserción social, de tal forma que ellas constituyan una herramienta efectiva para mejorar la calidad de vida de los internos durante la reclusión y que signifiquen un real aporte para que los egresados logren una positiva reinserción en el medio libre, es decir adopten una forma de vida no delincencial.”

Para el cumplimiento permanente de esta política de reinserción social, el Operador actuará conforme a los siguientes criterios que orientarán el trabajo diario de sus equipos:

- Prestar el Servicio con respeto a la dignidad y derechos de las personas privadas de libertad, quienes constituyen nuestros sujetos de atención
- Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan la normal actividad en todas las áreas de Reinserción Social.
- Capacitar a los equipos técnico-profesionales de la Concesionaria para desenvolverse competentemente en un contexto penitenciario.
- Estrecha coordinación con Gendarmería de Chile para la ejecución de cada uno de los programas, con el objeto de establecer una acción consistente que refuerce la visión de Reinserción Social.
- Contar con la colaboración de empresas externas que instalen talleres industriales, que presten servicios educacionales, de capacitación y otras que cada subprograma requiera.
- Coordinación de cada servicio penitenciario con los programas de Reinserción Social, de tal forma que los internos tengan un seguimiento y un programa de trabajo por parte de las distintas áreas involucradas.
- Motivar e instar a los internos a formar parte de los programas de Reinserción Social.
- Vincular a diferentes instituciones privadas y públicas con los programas de Reinserción Social para poder contar con mayores recursos humanos y materiales.

3.0.1.7. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

En general, el desarrollo de las actividades que comprende el Servicio de Reinserción Social, se efectuará de lunes a viernes entre las 8:30 horas y 17:30 horas, respetando el horario de encierro y desencierro establecido por la Administración Penitenciaria, como también los horarios programados para la prestación del Servicio de Alimentación. Cabe señalar que en cada subprograma se especifican las desviaciones al horario general. No obstante, en aquellos casos, que por la naturaleza de la actividad, su eficacia y eficiencia requiera de horarios fuera de los establecidos, se procederá a coordinar con la Administración Penitenciaria, la flexibilidad de ellos.

3.0.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

3.0.2.1. PERSONAL

La selección de todo el personal que se requiera, para cualquier etapa, se realizará de acuerdo a las normas que se fijan en el 1.4. del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Durante el período de puesta en marcha, se desarrollará un trabajo de capacitación, planificación y homologación de criterios que permita a cada uno de los participantes tener un efectivo dominio de su cargo y la visión global que permita estructurar un equipo de trabajo con criterios comunes.

3.0.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL REGULAR

Se establecerá por la Gerencia de Reinserción Social y la Coordinación de Recursos Humanos del Operador un sistema de evaluación de desempeño para el conjunto de los integrantes del equipo de Reinserción Social.

Para ello, en el período de puesta en marcha, se determinarán estándares y objetivos para cada uno de los cargos.

Se evaluará el desempeño del personal de este servicio al término de cada semestre.

3.0.2.3 COORDINACIÓN CON GENDARMERÍA

De acuerdo a la normativa institucional de Gendarmería y lo establecido en las Bases de Licitación, la seguridad y vigilancia es competencia del personal uniformado, por tanto el Servicio de Reinserción mantendrá una constante y fluida coordinación estableciendo canales formales de comunicación especialmente en materias tales como:

- Traslado de internos en el interior del recinto para su participación en las actividades planificadas;
- Participación de personal de vigilancia en salas, talleres y otros lugares en los que se desarrollen actividades de cualquiera de los subprogramas; y,
- Otros apoyos que se requieran.

Concordante con lo establecido en las Bases de Licitación, en el mes de septiembre de cada año, se presentará al Inspector Fiscal una “propuesta técnica para la ejecución del Programa de Reinserción Social y cada uno de sus Subprogramas a aplicar en el año siguiente” (o “Plan Anual de Actividades”). Dicha propuesta contendrá un cronograma con todas las actividades a realizar, ejecutores, requerimientos, dependencias a utilizar, población penal a participar, etc. No obstante lo anterior y considerando las contingencias propias del medio carcelario, el Coordinador del Servicio entregará semanalmente al Alcaide o a quien éste designe, una comunicación formal con la programación de todas las actividades, incluyendo la nómina de los internos participantes.

3.0.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

Los conceptos de seguridad penitenciaria serán incorporados en todas las actividades y aplicados diariamente, introducidos en los procedimientos y transmitidos a todo el personal del Operador.

La reglamentación de Gendarmería se aplicará a este Servicio, es decir los procedimientos de seguridad, ingreso y egreso de personas y vehículos, circulación de personas al interior del Establecimiento Penitenciario, traslado de internos desde y hacia las áreas donde se presten los servicios y sus respectivos módulos, entrada y salida de insumos, materias primas, carga y descarga de productos terminados previstos en el punto 1.5. del presente Reglamento de Servicio de la Obra. Los procedimientos específicos se describirán para cada subprograma.

3.0.3.1. ZONAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CON INTERNOS

Las actividades de los subprogramas de reinserción social se realizarán en la Zona Interna, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. En cuanto a las actividades laborales desarrolladas fuera de la Zona Interna, como lavanderías, jardines, casinos, etc., el Operador contratará a internos que hagan uso de Salida Controlada al Medio Libre.

3.0.3.2 PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES

El Coordinador de Reinserción Social elaborará una Propuesta Técnica para la ejecución del Programa Reinserción Social para el Establecimiento Penitenciario, el cual contemplará las actividades a desarrollar en cada subprograma.

Este “Programa Anual de Actividades” deberá contener los objetivos generales y las metas anuales a obtener referidas a los indicadores detallados en cada uno de los subprogramas, indicando los programas de cursos, talleres, eventos culturales, deportivos y las otras actividades planificadas para el ejercicio.

El Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario entregará este Programa Anual de Actividades a la Inspección Fiscal en Septiembre de cada año, quién tendrá un plazo de 30 días para hacerle observaciones. En caso de existir dichas observaciones, el Operador tendrá un plazo de 15 días para corregirlo y entregar la versión rectificada.

3.0.3.3. ACCESO AL SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL

3.0.3.3.1 POR DIAGNÓSTICO INICIAL

A todo interno condenado que ingrese al establecimiento se le practicará un diagnóstico inicial psicocriminológico que incluye, un análisis de las variables laborales, educacionales, sociales y psicológicas, de la forma como se indica en el punto 3.0.4.2.2 y siguiente. Con estos antecedentes se elabora un “Plan de Intervención Individual” que consignará las actividades de reinserción a las que puede optar.

Este plan de trabajo será analizado por el Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario, instancia que de acuerdo a las bases de licitación, analiza y evalúa el diagnóstico y determina la pertinencia del Plan de Intervención Individual. El acceso de los internos a las actividades del Programa de Reinserción Social será siempre voluntario.

El Coordinador del Servicio de Reinserción Social dispondrá lo necesario para incorporar al interno a las actividades incluidas en el Plan de Intervención Individual en el menor plazo posible, de acuerdo a las circunstancias y a la programación de actividades. Esto previa firma del compromiso que adquirirá el beneficiario, según lo señalado en el punto 3.0.4.2.4 y siguientes de este reglamento.

De acuerdo a la oferta, a la población de imputados se les realizará un diagnóstico básico centrado en la evaluación psicocriminológica, social general y cualquier otra información necesaria para su participación en actividades educacionales y laborales, a las que se integrará si hubieren cupos disponibles. Se le confeccionará su ficha individual y se les propondrá un plan de trabajo que no tiene carácter de compromiso para el interno.

3.0.3.3.2 POR SOLICITUD DE INCORPORACIÓN VOLUNTARIA

En los casos de los internos que requieran atención psicológica o social, o estén interesados en participar en talleres u otra actividad de carácter masivo, se procederá de la siguiente forma:

- Los profesionales del Servicio de Reinserción Social promoverán la incorporación de internos, a esta clase de actividades (Ejemplo: Campeonatos deportivos, concursos etc.), a través de la difusión de los subprogramas, mediante la publicación de folletos y/o afiches, charlas, talleres, comunicados por altoparlantes, etc.
- En ellos se especificará el canal de recepción de las solicitudes de incorporación, el que previamente ha sido consensuado con la Administración Penitenciaria.
- En el caso de la atención Psicológica, Social u otra que corresponda, el subprograma difundirá, por los medios antes descritos, los días y horas de atención y el canal de inscripción, el que previamente ha sido consensuado con la Administración Penitenciaria.

3.0.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO

3.0.4.1. MODELO DE INTERVENCIÓN

Los modelos teóricos que permiten lograr cierto acercamiento o interpretaciones en diferentes ámbitos de la vida del hombre, señalan que no tienen como única finalidad la explicación de los fenómenos, sino que su última justificación está en la intervención.

Realizar un programa de intervención u ofrecer un servicio orientado a ese fin, exige por tanto, establecer que se entenderá por éste. De esta manera se entenderá por intervención cualquier actividad programada o planificada para promover el cambio de los sujetos privados de libertad, con la finalidad de hacerlos más funcionales al sistema social. No obstante que la intervención se dirige a individuos no hay que olvidar el contexto ambiental: esto es, las características criminológicas de la población a quien se aplica y las consecuencias negativas del encarcelamiento para el individuo.

Consecuente con lo planteado, el modelo de intervención del Servicio de Reinserción Social tendrá como eje central el desarrollo de competencias prosociales y otras consideraciones psicocriminológicas básicas, necesarias de tener en cuenta en el proceso de readaptación.

3.0.4.1.1. DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PROSOCIALES

El marco teórico en torno al cual se articularán los subprogramas de intervención es el modelo de habilidades prosociales, que se fundamenta en el desarrollo de las “competencias sociales” en los individuos. En este modelo, la inteligencia emocional es un factor relevante y es definida como la presencia de ciertas habilidades tales como: ser capaz de motivarse, persistir frente a las decepciones, controlar los impulsos, demorar las gratificaciones, mostrar empatía, abrigar esperanzas, etc.

Se ha escogido este modelo porque presupone la existencia de una estrecha relación entre inteligencia emocional y violencia o crimen. Plantea que en la medida en que los delincuentes ponderan su egocentrismo por encima del bienestar de otras personas, carecen de las capacidades para relacionarse adecuadamente con los demás, deficiencia que a su vez se relaciona estrechamente con actitudes y valores que predisponen el comportamiento hacia objetivos antisociales.

Por último este modelo aporta técnicas para el desarrollo de habilidades sociales, razonamiento crítico, educación moral, resolución de problemas, etc.; y junto al desarrollo de otras capacidades de tipo educacional, laboral, cultural, etc.; permitirán al individuo insertarse positivamente en redes de personas y colectivos prosociales.

3.0.4.1.2. CONSIDERACIONES CRIMINOLÓGICAS

- **Intervención centrada en el individuo:**
Para desarrollar y mejorar los recursos personales del interno se diseña un programa individual de trabajo a partir del reconocimiento de las diferencias individuales, de las características criminológicas y de las expectativas, considerando, desde luego, el diagnóstico integrado en sus componentes psico-socio-criminológicos, educacionales y laborales.
- **Intervención por Etapas:**
La intervención incorpora las diferentes etapas del recorrido penitenciario por las que atraviesa el interno durante su reclusión. Estas son ingreso (diagnóstico), participación en programas de intervención, y egreso. En las etapas también se incorpora la condición criminológica, condición penitenciaria (detenido, imputado, procesado, condenado) y la evolución del interno en su estadía penitenciaria.

Como consecuencia de lo anterior, en la medida que los internos evolucionan positivamente, pueden ir mejorando sus condiciones ambientales - oferta de refuerzos disponibles- a través de una creciente emisión de comportamientos prosociales. Ello implica la posibilidad de acceder a mejores condiciones de vida a partir del cumplimiento de ciertas metas o logros.

De este modo, el programa de trabajo (Plan de Intervención Individual) de cada interno establece una serie de objetivos conductuales abarcando una multiplicidad de aspectos de la vida del sujeto, reconociendo la etapa y condición en la que se encuentra y cuyos logros le permitirán el acceso a nuevos beneficios, dentro del marco del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

- **Intervención psicocriminológica:**
La intervención estará sustentada sobre un diagnóstico y enfoque criminológico, en el sentido de analizar la situación personal de los internos no sólo desde un enfoque de identificación de carencias o necesidades (enfoque asistencial) sino identificando y considerando causalidades y factores asociados a la conducta delictiva. Esto permite diferenciar la aplicación de programas y establecer un pronóstico para su reinserción social.

3.0.4.1.3. ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN

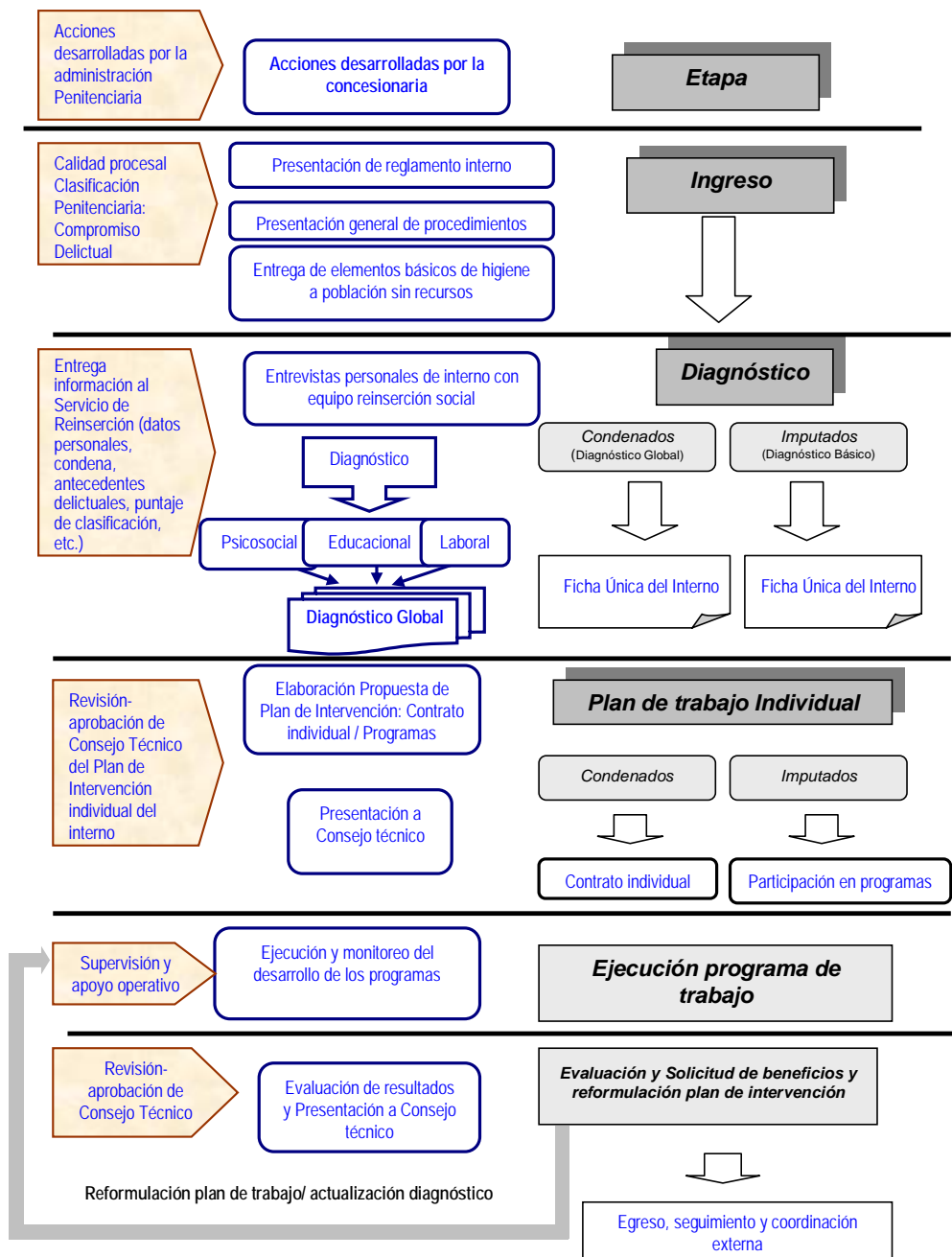
Considerando los criterios anteriormente descritos, la intervención comprende un conjunto de etapas y acciones que deben ser desarrolladas coordinadamente por el Operador y la Administración Penitenciaria; no obstante y conforme a lo establecido en las Bases de Licitación el proceso de reinserción social debe incluir como aspectos básicos de su formulación y ejecución, las siguientes cuatro áreas, cada una de las cuales originará subprogramas específicos:

- Educación;
- Trabajo y Capacitación Laboral;
- Apoyo Psicosocial; y,
- Actividades Recreativas, Culturales y Deportivas.

La población objetivo del Programa de Reinserción Social estará conformada por la totalidad de las poblaciones establecidas en las Bases de Licitación para cada uno de los Subprogramas. Se incorpora además, la Oferta del Operador, en el sentido de considerar intervenciones de carácter general para la población de internos procesados e imputados como deportes, recreación, arte y cultura, y otras tendientes a disminuir los efectos negativos de la reclusión. Además se contemplan actividades de prevención del consumo de drogas, atención psicológica y social, a la población penal general; asimismo se considerará la creación de grupos de autoayuda para los internos que presenten problemas de adicción al consumo de drogas y/o alcohol.

El Plan de Intervención Individual materializado a través de la ejecución de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social, será desarrollado por un equipo profesional altamente especializado, con adecuada capacidad en diseño, análisis y evaluación, lo cual permitirá detectar oportunamente posibles deficiencias y realizar las acciones correctivas necesarias.

DIAGRAMA DEL MODELO DE INTERVENCIÓN



3.0.4.2. PROCESO DE INTERVENCIÓN

3.0.4.2.1. FASE 1: INGRESO

Toda la información que deba incorporarse en el Anexo Ficha Única del Interno, será centralizada por la Jefatura del Área Psicosocial del Servicio de Reinserción Social.

Esta, en un plazo de tres días hábiles, presentará y explicará al interno el Reglamento Interno, los procedimientos generales de operación del Establecimiento Penitenciario y le entregará por una única vez, elementos básicos de higiene personal (como cepillo, pasta de dientes, peineta, jabón y shampoo) si el interno no contara con los medios para procurárselos por sí mismo o el profesional Asistente Social, en este periodo, no ubicase familiares que se los proveyeran.

3.0.4.2.2. FASE 2: DIAGNÓSTICO

El Servicio de Reinserción Social comenzará a elaborar el diagnóstico inicial del interno, dentro de las dos semanas siguientes desde que le fue comunicado su ingreso por la Administración Penitenciaria.

Este diagnóstico lo efectuará un equipo técnico del Servicio, que estará conformado por psicólogos, asistentes sociales y profesionales de otras especialidades que el caso justifique.

Para los internos imputados o procesados se hará sólo un diagnóstico básico, que se centrará en la evaluación de las áreas psicológica y social (sin visita domiciliaria). Para los internos condenados, se realizará un diagnóstico global que incluirá evaluaciones en las áreas sociales, psicocriminológica, educacional y laboral, incluyendo a lo menos los siguientes aspectos:

a) Diagnóstico Social: se entenderá como un proceso que busca precisar las características de la realidad del interno y deberá considerar, al menos, las siguientes variables:

- Datos básicos de identificación;
- Historia social (escolar, laboral, enfermedades, de familia, conductas anteriores, experiencias afectivas);
- Presencia de adicciones;
- Pertenencia a agrupaciones;
- Grupo familiar de origen; y,
- Grupo familiar actual.
- Nivel socioeconómico

Estos datos se recopilarán mediante entrevistas al interno, entrevista a familiares, visitas domiciliarias a la residencia del interno y análisis de la información existente. A los internos imputados, se les hará solo un diagnóstico básico social, sin visita domiciliaria.

Se sistematizará esta información en un instrumento diagnóstico estándar.

- b) Diagnóstico Psicocriminológico: Incluirá un pronóstico criminológico y abordará las siguientes áreas:
- Área intelectual, evaluada mediante entrevista personal y la aplicación de test de inteligencia, debe contener el nivel intelectual global y un análisis de las distintas funciones intelectuales.
 - Área socio-emocional, evaluada a través de entrevista personal y aplicación de test de personalidad u otros instrumentos,
 - Área afectiva, que constará de la evaluación de las relaciones interpersonales, trastornos y/o psicopatologías.
 - Área Criminológica: Dinámica delictiva, factores predisponentes y desencadenantes del delito, conciencia de delito, conciencia del mal causado, disposición al cambio, pronóstico, etc.
- c) Diagnóstico Educativo: Permitirá sistematizar, a través de una ficha, la información referente al desarrollo escolar alcanzado por cada uno de los internos.
- d) Diagnóstico Laboral: Permitirá evaluar intereses, competencias, destrezas y experiencias laborales. Especial importancia tienen los antecedentes en el ámbito de la alfabetización básica (comprensión del medio, uso del lenguaje y cálculo matemático), ya que son un pre-requisito para la adquisición de oficios.

Este diagnóstico se realizará en entrevista personal y se ocupará el instrumento de diagnóstico estandarizado que se adjunta en anexo 3.0.C.

En términos generales, el diagnóstico se hará en forma individual o conjunta, en una o más entrevistas según lo determinen los profesionales a cargo; se incorporará la información proporcionada por la Oficina de Registro, Control y Movimiento de Población Penal de Gendarmería de Chile, datos tales como: antecedentes personales, delictuales, tipo de condena, nivel de compromiso delictual y toda otra información relevante para la definición de las intervenciones a realizar; y a los internos imputados, el diagnóstico básico social, se efectuará sin visita domiciliaria.

Con el fin de orientar el diagnóstico inicial del interno, el subprograma de capacitación laboral realizará previamente un diagnóstico laboral regional que dé cuenta de las tendencias del sector productivo, así como de las empresas con las cuales se pudiesen establecer Convenios de Colaboración.

Toda esta información será ingresada al sistema computacional de registro, en el Anexo Ficha Única del Interno (AFUI), en la sección correspondiente a su especialidad.

3.0.4.2.3. FASE 3: ELABORACIÓN DE PROPUESTA PLAN DE TRABAJO.

A partir del diagnóstico se elaborará -en conjunto con el interno- el Plan de Trabajo Individual o “Plan de Intervención Individual”.

Para los internos condenados, este plan se consignará y suscribirá en un documento definiendo los programas y actividades en las que participará a lo largo del año, con inclusión de metas y plazos específicos.

Para los internos imputados se elaborará un plan de trabajo individual que les permitirá incorporarse a las actividades de acuerdo a la disponibilidad, No obstante no se definirán metas específicas hasta que no esté clara su situación procesal.

El Coordinador de Reinserción Social, elevará el “Plan de Intervención Individual” al Consejo Técnico en un plazo no mayor de 7 días corridos desde la fecha de suscripción de éste. Este Consejo podrá aprobarlo o solicitar modificaciones.

Si el consejo Técnico lo aprobare, inmediatamente dicho documento se convertirá en un Compromiso de Trabajo Individual.

Si el Consejo Técnico solicitara modificaciones, se repetirá el procedimiento desde la etapa que dio origen a las observaciones.

3.0.4.2.4. FASE 4: DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Una vez aprobado el “Plan de Intervención Individual”, el Coordinador de Reinserción Social integrará al interno a las actividades de los subprogramas que correspondan, según la calendarización de dicho documento.

El jefe de cada área monitoreará la implementación de las actividades de los subprogramas de acuerdo a la programación general y estándares de calidad establecidos para cada uno de ellos. Por otra parte la participación y cumplimiento de las metas incluidas en los respectivos planes de trabajos de cada interno, se controlarán a través del monitoreo del Anexo Ficha Única del Interno, incorporada al sistema informático respectivo.

Los internos que se hayan negado a incorporarse a las actividades contempladas en su “Plan de Intervención Individual”, serán contactados cada seis meses por el Jefe del Área Psicosocial, por el medio que se acuerde con la Administración Penitenciaria, por si existiese un cambio de opinión.

3.0.4.2.5. FASE 5: EVALUACIÓN Y SOLICITUD BENEFICIOS DE SALIDA AL MEDIO LIBRE

Una comisión compuesta por los Jefes de las Áreas Psicosocial, Educacional y Laboral evaluará periódicamente el cumplimiento de las etapas del Plan de Intervención Individual y especificará las actividades a realizar por el interno en la etapa siguiente. El Coordinador del Servicio elevará esta evaluación y propuesta, al Consejo Técnico para su aprobación.

En caso que la propuesta considere a un interno condenado que cumple los requisitos para postular a beneficios de salida al medio libre, éste deberá elevar una solicitud al Consejo Técnico quien estudiará el caso con los informes y antecedentes evacuados por el Servicio de Reinserción (y otros antecedentes aportados por la Administración Penitenciaria) y resolverá de acuerdo a las atribuciones legales que le confiere el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

3.0.4.2.6. FASE 6: SEGUIMIENTO AL EGRESO

El Operador establecerá mecanismos que permitan obtener información de los internos egresados y que hayan sido beneficiarios de cualquier programa de Reinserción Social con el objeto de evaluar y retroalimentar los programas de intervención.

El Área Psicosocial planificará estos mecanismos de seguimiento seis meses después de la Puesta en Marcha del Establecimiento Penitenciario, habida consideración de los recursos con que se cuente para ello y podrá hacerse por muestreo al azar, en conjunto con Gendarmería de Chile o cualquier otra fórmula de seguimiento de los reingresos a los diferentes recintos penitenciarios.

3.0.4.3. COORDINACIÓN EXTERNA

El Área Social, en un plazo de seis meses contados a partir de la puesta en servicio definitiva de la obra, comenzará a generar los vínculos con redes externas de soporte psicosocial de la Región respectiva que permitan dar continuidad al trabajo iniciado al interior del penal, al egreso de los internos.

3.0.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción de cualquiera de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social por ausencia del responsable, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando a los ausentes con profesionales de la misma especialidad de quien originó el ausentismo. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito al Alcalde y al Inspector Fiscal para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. El reemplazo definitivo se realizará acorde con los procedimientos establecidos en el punto 1.4 del presente reglamento.

Las actividades de los subprogramas, suspendidas por motivos ajenos al Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador de Reinserción Social y sus colaboradores directos determinarán la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio de informar a la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria las medidas o cambios adoptados.

3.0.6. SERVICIOS DE APOYO

3.0.6.1 SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Servicio de Reinserción Social, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará al Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados.

3.0.6.2 SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

c) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal e internos de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social. Incluyendo el lavado periódico de la ropa de cama de la Sala Cuna y vestimenta de los lactantes, en este último caso estará considerado dentro de los dos kilos y medios semanales que le corresponden a la madre de acuerdo a lo estipulado en las bases de Licitación.

3.0.6.3 SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por las áreas del Servicio de Reinserción Social, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias, equipos y equipamiento de oficina del Servicio de Reinserción Social.

3.0.7. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Cada Área de Reinserción Social elaborará esquemas de reemplazo de personal, de modo de asegurar la ejecución de las actividades de acuerdo a lo programado ante eventuales rotaciones o ausentismo del personal.

Se generará una cultura de trabajo polifuncional, de modo de generar apoyos cruzados que permitan mantener la prestación de servicios.

En todos los subprogramas se tomarán las siguientes medidas:

3.0.7.1 CONVENIOS INSTITUCIONALES

Se pactarán con terceros públicos o privados presentes en la Región, los convenios necesarios para asegurar la continuidad pos-egreso de la intervención prestada por este Servicio, tales como consecución de becas de estudio, de financiamiento, de capacitación, etc.

3.0.7.2 EVALUACIONES PERIÓDICAS

Se efectuarán todas las evaluaciones de gestión que permitan obtener la información para rectificar y corregir aquello que sea necesario, actualizar los contenidos temáticos y las metodologías que se estén usando para el desarrollo de los programas, asegurando su pertinencia y su actualización.

3.0.7.3 CAPACITACIÓN PERMANENTE DEL PERSONAL

Se efectuará una permanente capacitación del personal regular y de internos de manera de asegurar la actualización e incorporación de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para mantener los estándares de desempeño exigidos a los programas de Reinserción Social.

3.0.8. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Servicio de Reinserción Social, son los indicados y establecidos en cada subprograma de Reinserción Social.

La información de gestión del conjunto de subprogramas de Reinserción Social será entregada a la Inspección Fiscal por el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, en el Informe Global de Gestión en el mes de enero de cada año.

Se instaurará un sistema de registro de los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios -se trate de internos, el poder judicial, etc.- en el que se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual a la Inspección Fiscal, dentro de los quince días siguientes del período informado. Lo anterior sin perjuicio de informar al Alcalde cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas.

3.0.8.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Se implementará un sistema de administración de base de datos, que permita reunir, manejar y consignar toda la información de cada uno de los internos y de los cursos y talleres, de modo integrado y con niveles adecuados de seguridad para mantener la confidencialidad de la información.

La información será registrada y almacenada en soporte escrito e informatizado para su utilización de acuerdo a los requerimientos del Servicio de Reinserción Social, de la Administración Penitenciaria y las autoridades judiciales o administrativas que la requieran.

3.0.8.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DEL SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL

Se implementará un sistema de evaluación y de registro que considerará aspectos cualitativos y cuantitativos, lo cual permitirá extraer los indicadores de gestión anuales de cada subprograma.

El Operador entregará a la Inspección Fiscal en el mes de enero de cada año el Informe de Gestión del Programa de Reinserción Social, el cual deberá contener las estadísticas asociadas a los indicadores de cada subprograma.

3.0.9. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.0.9.1. GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar la ejecución de las acciones de los subprogramas de los Servicios de Reinserción Social, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión de éste en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados, aislamientos, castigos, enfermedades, o cualquier otra eventualidad que les impida a los internos asistir a las actividades programadas y que vaya en desmedro de la calidad del servicio;
- Poner a disposición del operador a los internos adscritos a los subprogramas de Reinserción Social;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario;
- Permitir la asistencia de los internos y su familia a los programas preparados por el Servicio de Reinserción Social;
- Custodiar a los funcionarios del Operador que deban desplazarse por la zona interna, como también en el desarrollo de actividades; y
- Asegurará la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico de acuerdo a la normativa vigente.

3.0.9.2. INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el contrato de concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias;
- Aprobar los planes y programas de las actividades presentadas por el Servicio de Reinserción Social, y
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas.

3.0.9.3 OPERADOR

- Es el responsable de la ejecución, coordinación de los programas elaborados por el Servicio de Reinserción Social, en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones;

- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas y la adquisición oportuna de los insumos que se requerirán para el adecuado desarrollo de cada uno de los subprogramas de Reinserción Social, y
- El Coordinador de Reinserción Social dirigirá a los Jefes de los subprogramas y facilitará sus acciones en el Establecimiento Penal.

PARTE 3

3.1. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN A LACTANTES HIJOS DE INTERNAS

3.1.1. ASPECTOS GENERALES

Este título describirá las actividades, mecanismos y aspectos logísticos que sustentarán al Subprograma de Atención de Lactantes hijos de internas del Establecimiento Penitenciario.

Asimismo, establecerá las interrelaciones operacionales con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal y las interrelaciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que deben coordinarse con este subprograma.

A modo general, se describirán las actividades orientadas a proporcionar a los lactantes hijos de internas un programa de protección y desarrollo integral en el sentido de optimizar su calidad de vida en los ámbitos de cuidados básicos, salud, alimentación, educación, recreación y socialización.

3.1.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Este subprograma ofrecerá el servicio de Sala Cuna, debidamente equipada e implementada, reconocida y empadronada por la Junta Nacional de Jardines Infantiles y otorgará atención a lactantes hasta dos años de edad, hijos(as) de madres internas de los Establecimientos Penitenciarios de La Serena y Rancagua, con un cupo de 10 y 20 menores respectivamente, según lo establecen las Bases de Licitación. Sus objetivos son:

- Fortalecer la relación materno-infantil e integrar a la familia en un rol educativo complementario.
- Proporcionar al menor un ambiente físico y socio-emocional enriquecido por estímulos que permitan el desarrollo integral del menor por sobre las condiciones de la privación de libertad de su madre, todo esto sustentado en el bien superior del niño.
- Buscar y estudiar permanentemente posibilidades de colocación alternativas de los menores: sea por egreso, razones de protección o por falta de cupos en la Sala Cuna del Establecimiento Penitenciario.
- Evaluar periódicamente los índices de desarrollo infantil, así como la calidad del entorno físico y social de los menores, la periodicidad estará dada por las normas Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y lo establecido en el punto 3.1.2.1. de este reglamento.

3.1.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

Conforme al Contrato de Concesión, los menores compartirán habitación individual con sus madres y asistirán durante el día al Servicio de Sala Cuna, según horario indicado en el punto 3.1.1.4.2. de este Título. La modalidad de atención, por tanto se abocará, a optimizar la calidad del cuidado de los niños, tanto por parte de las madres como del Servicio Sala Cuna. Considerando el carácter especial de este Subprograma y las características de las madres de los menores, se establecerá una

metodología de intervención con las familias (madre-padre u otro familiar de apoyo) de los lactantes, que contribuya a la protección y estimulación del menor.

De acuerdo al Contrato de Concesión, la Sala Cuna deberá cumplir con las normas legales establecidas bajo la supervisión de la Junta Nacional de Jardines Infantiles para la prestación de los servicios, incluyendo la alimentación. Este aspecto se regirá por lo establecido en el Decreto Supremo N°289, de 1989, del Ministerio de Salud, que reglamenta las condiciones sanitarias mínimas para establecimientos educacionales.

3.1.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Las actividades del subprograma serán realizadas por un equipo profesional conformado por una educadora de párvulos, quién tendrá la responsabilidad de la jefatura del servicio, una auxiliar de párvulos por cada 5 lactantes y una manipuladora de alimentos. El funcionamiento estará regulado por las normas que conceden el reconocimiento y empadronamiento de la sala cuna de acuerdo a la Resolución Ex.Nº1753 de la Junta Nacional de Jardines Infantiles y la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles.

Se considerará en este Subprograma personal de apoyo, constituido por profesionales del área de Nutrición, Psicología, Asistencia Social y Pediatría, entre otros, que serán aportados por los subprogramas del Área Psicosocial, y de los Servicios de Salud y de Alimentación. Este personal de apoyo será definido como aquel que proporciona asesoría sistemática a la labor educativa a realizar en la Sala Cuna. Cada uno de ellos establecerá un plan de trabajo, de acuerdo a su especialidad, que será acordado con la Educadora de Párvulos, en adelante Directora de la Sala Cuna. La presencia de un equipo multidisciplinario, se considera un aporte valioso, lo cual no significa que la labor de Dirección se pueda delegar en otro profesional que no sea una Educadora de Párvulos.

Específicamente, el profesional Nutricionista será el responsable de la implementación del Programa de alimentación nutricional de los menores, lo cual incluirá la planificación de minutas, capacitación y supervisión permanente al personal manipulador de alimentos y orientaciones al personal educador y a la familia, para la adecuada formación de hábitos alimentarios del niño o niña.

En el caso del Asistente Social y Psicólogo, constituyen un aporte valioso en el trabajo educativo con las madres y de terapia en los casos que se requiera, teniendo como fin siempre, el bien superior del niño(a).

Por su parte el médico pediatra, tiene su función específica, cual es velar por la salud de los lactantes, brindando atención y cuidado permanente y oportuno.

Las actividades desarrolladas por este Subprograma obedecen a una planificación anual, las cuales se ejecutan, previo diagnóstico inicial del grupo a intervenir. Este diagnóstico fijará los objetivos específicos que se trabajarán.

La jefatura de este Subprograma tiene la responsabilidad de la coordinación y las solicitudes de los programas específicos de intervención con las áreas mencionadas en el párrafo anterior e informará periódicamente al Coordinador de Reinserción Social y la Gerencia de Explotación los resultados de la planificación y de su gestión.

El Subprograma considerará, previa evaluación y aprobación del Consejo Técnico, la participación de las madres en el proceso educativo de la Sala Cuna, debiendo asistir un día a la semana a observar su funcionamiento. Esta actividad será considerada como una instancia de formación y aprendizaje para la madre por modelamiento, es decir, aprendizaje que se producirá al observar el trabajo de los profesionales que allí se desempeñen y de eventuales prestadores de servicios voluntarios.

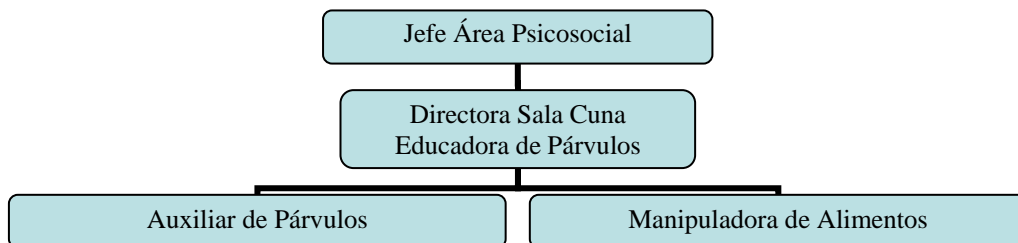
La actualización de los objetivos y programas de atención, previstos de la Sala Cuna y aquellos por implementar, serán sometidos a la aprobación del Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario. Asimismo, se elaborarán los informes de gestión exigidos en el Contrato de Concesión.

Para el desarrollo de todas las actividades que contempla este subprograma, se dispondrá de un recinto especialmente destinado para prestar este servicio. El Operador requerirá de las facilidades de ingreso a los recintos, los traslados que correspondan, vigilancia y seguridad de parte de los funcionarios de Gendarmería de Chile.

3.1.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1.1.4.1. ORGANIGRAMA

Como se describe en el organigrama, este servicio se organizará con un equipo profesional dirigido por la Directora de la Sala Cuna del Establecimiento Penitenciario, la cual será una profesional Educadora de Párvulos, una Auxiliar de Párvulos por cada cinco menores lactantes y una Manipuladora de Alimentos. La Directora tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de las actividades descritas en este subprograma.



El equipo de trabajo del subprograma, estará conformado por personal calificado y contará con la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.

3.1.1.4.2. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de funcionamiento de la Sala Cuna será entre las 8:30 y las 17:30 horas o el que corresponda según los horarios de encierro y desencierro que establezca la Administración Penitenciaria. El funcionamiento será de lunes a viernes en jornada completa y sábado media jornada, exceptuando los días festivos. Considerará la extensión horaria, más allá del horario normal si existieren madres que por trabajo o estudios requieran de este servicio. En esta extensión horaria los lactantes recibirán la misma atención, alimentación y cuidado que corresponda en el horario normal. Para la alimentación de los lactantes durante los domingos, festivos y horarios vespertinos se dispondrá de una manipuladora de alimento que prestará este servicio.

La organización del personal descrita y los horarios de prestación de servicio indicados son entregados como referencia y podrán sufrir cambios acordados con la Administración Penitenciaria, siempre y cuando esto no afecte la calidad u oportunidad de la prestación del servicio.

3.1.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador ha definido la política que regirá el Subprograma de Sala Cuna, como aquella que debe “Garantizar una alta calidad en la ejecución de las actividades que enmarcan el servicio de Sala Cuna, de tal forma que ellas constituyan un aporte real y efectivo para los lactantes, contribuyendo a su proceso de socialización el cual debe estar enfocado en la protección y plena realización de los derechos que le son reconocidos como niño(a). De esta misma manera, se considera el trabajo con las madres, ya que ellas son las primeras educadoras de sus hijos(as) y es en el seno familiar donde los niños(as) inician sus primeros aprendizajes, conocen valores, fortalecen sus lazos de solidaridad, convivencia y otros.

Es así como el Operador, actuará conforme a los siguientes criterios y directrices que orientarán el trabajo diario de sus equipos de trabajo:

- Dispondrá de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan la normal actividad, aún en caso de enfrentar eventuales contingencias.
- Contará con la colaboración de organizaciones externas en la prestación de este servicio, para contar con mayores recursos humanos y materiales que contribuirán a su eficacia.
- Capacitará continuamente al equipo de técnico y profesionales que forman parte de este servicio.
- Establecerá una coordinación estrecha con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal para la ejecución de este servicio con el objeto de dar cumplimiento a los indicadores de gestión. Mantendrá una dinámica coordinación con cada área relacionada contribuyendo con esto al cumplimiento de los estándares del Subprograma prestado.
- Contribuirá en el establecimiento de vínculos madre-hijo para dar un nuevo sentido de vida a las madres reclusas, contribuyendo con esto al proceso de reinserción social.

3.1.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

Este ítem describe aspectos operativos del tipo logístico-conceptual que organizarán la ejecución de las actividades de la Sala Cuna.

3.1.2.1 EVALUACIONES PSICOPEDAGÓGICAS

Conforme al Contrato de Concesión, se realizará una evaluación psicopedagógica a cada lactante al momento de su ingreso a este subprograma. El objeto de esta acción será planificar su intervención por parte del subprograma y establecer una referencia con la cual medir los avances que se alcanzarán. Esta evaluación comprenderá las áreas motora, de coordinación, del lenguaje y social, entre otras. Las pautas y parámetros de evaluación y seguimiento corresponderán a los reconocidos por las entidades gubernamentales correspondientes. La segunda evaluación de medición de avance se aplicará a la totalidad de los niños que hayan permanecido por un tiempo igual o superior a 6 meses desde su primera evaluación. Cada lactante contará con una ficha personal donde se registrarán todas sus evaluaciones, sean psicopedagógicas o de otras áreas de consulta.

3.1.2.2. REDES DE APOYO

Conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, este subprograma contemplará la incorporación en redes de apoyo existentes en la región, para lo cual se establecerán vínculos con organizaciones locales donde se puedan incorporar lactantes, que por falta de capacidad de la Sala Cuna existente en el Establecimiento Penitenciario, requieran ser derivados a otros centros. Esta derivación se realizará bajo las políticas y directrices de Gendarmería de Chile y de la normativa nacional, lo cual obliga a seguir los procedimientos ya existentes para estos casos. El Operador actuará como supervisor de este servicio, a objeto de cumplir con los mismos estándares de eficacia proporcionados dentro del Establecimiento Penitenciario, aplicando las mismas pautas de evaluación y medición de este servicio. La Sala Cuna llevará un registro detallado de estas derivaciones, que contemple, entre otras, comprobantes de matrículas y/o declaraciones notariales simples para los casos en que la familia del lactante asume el cuidado. Cuando los lactantes no puedan permanecer en el Establecimiento Penitenciario, por falta de capacidad u otros motivos que la Administración Penitenciaria determine, y con el objeto de causar el menor daño posible a las madres, el Operador de acuerdo a lo solicitado en las Bases de Licitación, derivará a los niños(as) a centros de la red de protección, familiares y/o a donde el tribunal competente determine. En dichos casos, este Subprograma en colaboración con el Subprograma de Atención de Internos en el Área Social, coordinará las visitas del lactante a la madre, favoreciendo así la mantención del vínculo materno – infantil.

3.1.2.3. VISITAS DOMICILIARIAS

Conforme al Contrato de Concesión este subprograma contemplará realizar visitas domiciliarias a los hogares de los lactantes que permanecen por un periodo igual o superior a 6 meses en el Establecimiento Penitenciario. El Subprograma de Atención de Internos en el Área Social, será el encargado de planificar y ejecutar esta acción. El objeto de esta actividad será conocer el entorno socio económico del lactante, vale decir consignará la información relativa a vivienda, violencia intrafamiliar, consumo de drogas, etc. Además, esta acción tendrá como misión visualizar la problemática para los casos de derivación de lactantes que no tiene familia donde incorporarse.

3.1.2.4. CHARLAS DE REFUERZO ROL EDUCATIVO

Este proceso se desarrollará en el subprograma de Sala Cuna, y tendrá como objetivo reforzar el rol de los padres y familiares de los lactantes en el proceso educativo. El Operador, coordinará con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal las fechas tentativas de estas reuniones y los soportes logísticos y de seguridad requeridos para concretar esta actividad. A su vez, se planificarán reuniones mensuales con las madres de los lactantes a objeto de informar y acercar a las madres, al proceso educativo de los lactantes. Estas charlas se realizarán como mínimo tres veces al año, de dos horas de duración cada una de ellas y serán dirigidas por la Directora de la Sala Cuna. Estas charlas contarán con la participación de los profesionales del Servicio de Reinserción Social que sean necesarios, de acuerdo a las temáticas a abordar.

3.1.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

3.1.3.1. SALA CUNA

De acuerdo a lo establecido en las Disposiciones y Orientaciones Generales sobre proyectos Educativos de Establecimientos de Salas Cunas, estos Centros pueden contar con sus propias orientaciones técnicas, no obstante deben cumplir con ciertos requerimientos básicos; es por ello que para efectos de establecer el currículum de las acciones pedagógicas que se implementarán, se considerarán los Programas Oficiales emanados del Ministerio de Educación, que para efectos del Programa Educativo Nivel Sala Cuna, fueron aprobado por el Decreto Exento N°158 del 28 de agosto de 1980 del Ministerio de Educación y las Bases Curriculares de la Educación Parvularia aprobadas por Decreto Exento N°0289, publicadas en el D.O. del 29 de Octubre de 2001, las cuales brindan amplias posibilidades de ser adaptadas a diferentes modalidades y contextos. Por tanto el Programa Educativo con el fin de resguardar la calidad de la educación y atención, ha distinguido cinco criterios de calidad curricular que se aplicarán:

- Actividad Constructiva
- Participación
- Pertinencia cultural
- Integralidad
- Relevancia

La planificación de actividades estará orientada a establecer un Plan General y un Plan Específico.

- a) Plan general: Será concebido como un proyecto pedagógico, en el cual se anticipan los principales objetivos y acciones a implementar en un período amplio, caracterizándose por un enfoque englobador, en el sentido de integrar todas las líneas de trabajo a las que se abocará la Sala Cuna. Este plan contemplará los siguientes ámbitos: lactantes, equipos de trabajo, familias y comunidad, y los siguientes elementos:
- Diagnóstico.
 - Objetivos.
 - Actividades.
 - Procedimientos Metodológicos.
 - Procedimientos Evaluativos.
- b) Plan específico: Contemplará el máximo nivel de detalle y de planificación, considerará los mismos elementos anteriores pero acotados al nivel o área al cual se aplicarán.

3.1.3.1.1. FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE LA SALA CUNA .

Con respecto al funcionamiento habitual de la Sala Cuna, se considerarán los siguientes aspectos:

- Planificación diaria de objetivos y actividades
- Equipamiento necesario
- Material didáctico ad-hoc
- Personal adecuado
- Alimentación de los menores: El Servicio de Alimentación proveerá la alimentación que sea necesaria para los lactantes, fuera del horario de funcionamiento de la Sala Cuna, incluido los días inhábiles.
- La extensión horaria de la Sala Cuna en aquellos casos de madres internas que en función de lo aprobado por el Consejo Técnico, tengan un horario extenso, de estudios o trabajo. Además a las madres que amamantan, se les otorgarán las facilidades horarias y permisos establecidos en las normas legales.
- En cuanto a los flujos de circulación de los lactantes, éstos serán efectuados por el personal a cargo, sean educadoras de párvulos o auxiliares de párvulo, de acuerdo a la necesidad y de la manera que lo haya acordado la Directora de la Sala Cuna con el Alcalde del establecimiento. En caso de emergencias y/o contingencias, la evacuación de los lactantes, se realizará de acuerdo a lo establecido en el Plan de Contingencias, desarrollado según punto 2.9.6.2 de las Bases de Licitación.

3.1.3.1.2. EQUIPAMIENTO Y MATERIAL DIDÁCTICO

Este Subprograma, se registrará por los lineamientos indicados por la Junta Nacional de Jardines Infantiles en cuanto a tipo, número y calidad del equipamiento y material didáctico.

3.1.3.1.3. PERSONAL

Los requisitos definidos respecto de personal son los siguientes:

- Personal permanente:
 - Educadora de párvulos: Directora Pedagógica
 - Auxiliares de Educación parvularia
 - Manipuladora de Alimentos
- Personal de apoyo:
 - Nutricionista
 - Psicólogo
 - Asistente Social
 - Pediatra, otros

El personal de apoyo será provisto por el Subprograma del Área Psicosocial y los Servicios de Salud y Alimentación.

3.1.3.2. PROYECTO EDUCATIVO Y PLAN DIARIO DE ACTIVIDADES

El proyecto educativo del plan diario de actividades se registrará de acuerdo a los puntos 3.1.3.1 y 3.1.3.1.1 de este Título.

Esta es un área de planeamiento estrictamente especializada y de alcance exclusivo del personal educativo de la Sala Cuna. La metodología se aplicará en tres instancias de trabajo:

- Actividades de Sala.
- Trabajo con familia, en este caso, con familiares que concurren a las visitas.
- Talleres de desarrollo.

En este tipo de intervención, los progenitores se incorporarán sistemáticamente en el plan diario de actividades, en la formulación de los objetivos, en la puesta en práctica de las actividades y su evaluación.

La participación de los padres abarcará las áreas de lenguaje, motricidad y socialización, entre otras, lo que a su vez implicará un enriquecimiento pedagógico, humano y cultural de alto valor para los padres o personas a cargo del niño.

3.1.3.3. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

3.1.3.3.1. PROGRAMA DESARROLLO RELACIÓN MATERNO-INFANTIL

a) Metas:

- Mejorará la calidad de las interacciones madre-hijo.
- Mejorará los índices de desarrollo psicomotriz, de lenguaje y de socialización de los menores.
- Favorecerá un enriquecimiento de la autoimagen de las mujeres mediante una mejor autovaloración como madres.

b) Procedimiento:

- Incorporación activa de las madres en el desarrollo del proyecto educativo de la Sala Cuna
- Participación voluntaria en programas educativos y de desarrollo personal ejecutados por el área psicosocial

c) Metodología: Participación activa en el servicio Sala Cuna

Se entregará a las madres la información básica precisa en materia de psicología evolutiva, educación, cuidados infantiles y prácticas de socialización, a través de la estrategia de "modelamiento de conducta". Esta metodología implicará implementar un programa que haga partícipes a las madres de las actividades que realicen los niños en la Sala Cuna, haciendo que presencien directamente la actuación de los profesionales en su interacción con los niños y niñas.

d) El procedimiento consistirá en:

- Organizar el calendario semanal de actividades de las madres para hacerlas rotar una por día en la Sala Cuna
- Cada una de las madres pasará una jornada completa, sirviendo de auxiliar a los educadores, pero sobre todo observando una manera diferente de interacción con los niños
- Existirá un día estable a la semana para la concurrencia de las madres, lo que posibilitará la programación del día para esos efectos

Este programa contemplará la entrega de una carpeta para cada madre, la cual tendrá por finalidad guardar y organizar material educativo sencillo elaborado por los profesionales de la Sala Cuna

Se considerará asimismo la realización de reuniones mensuales con las madres de los lactantes, las que tendrán un carácter informativo con una duración mínima de 1 hora.

3.1.3.3.2. PROGRAMA DE DESARROLLO GRUPAL

Desarrollará valores mediante una modalidad de trabajo grupal. Se realizarán actividades educativas específicas y de desarrollo de valores dirigidas a las internas con hijos lactantes en el Establecimiento Penitenciario o fuera del mismo.

Algunas áreas temáticas a tratar, serán las siguientes:

- Concepciones respecto al embarazo
- Desarrollo socio-emocional e intelectual de los niños
- El calendario evolutivo
- Las prácticas educativas: los castigos, los golpes, las recompensas
- El maltrato: cómo se transmite de padres a hijos
- La droga y el alcohol en la madre y los efectos en el bebé
- Sexualidad en los niños
- La colocación familiar y la pérdida de derechos legales
- Preparación para la separación
- La familia que no respeta a la reclusa como madre
- Otros

Metodología:

- Dinámicas de grupo
- Rol-playing
- Exposiciones informativas
- Análisis de experiencias
- Entrega de información escrita

Los talleres se desarrollarán en reuniones grupales, quincenalmente, y tendrán una duración de 1 hora 30 minutos.

3.1.3.3.3. PROGRAMA INCORPORACIÓN DE FAMILIARES

Objetivo: Integrar a la familia en un rol educativo y socializador complementario.

Para el logro de este objetivo, se ejecutarán las siguientes actividades:

a) El Subprograma de Atención de Internos en el Área Social, invitará a miembros familiares significativos a reuniones para tratar temas y problemas como las necesidades de estimulación de los menores, necesidad de identificarse como parte de una familia y no sólo como parte del sistema madre-hijo, los derechos legales de la madre, la necesidad de la madre de que se respeten sus derechos como tal, etc. Esta actividad contempla la realización de a lo menos 3 charlas al año, con una duración mínima de dos horas.

b) Se fomentará salidas periódicas de los niños a casas de familiares, a quienes se les haya impartido contenidos educativos relativos a la protección, cuidado y derecho de los menores y en general todo aquello que diga relación con la responsabilidad en la asunción de roles como cuidadores. Esta actividad se desarrollará en coordinación con el profesional Asistente Social, quien deberá tener un diagnóstico acabado de la situación social, criminológica y de salud de este grupo familiar de apoyo. Lo anterior,

sólo tendrá sentido en la medida que el familiar (quien trasladará al lactante) sea el principal soporte del cuidado del menor una vez que egrese de la sala cuna; tendrá una duración de dos horas, sin considerar el tiempo de traslado. La salida debe contar con la autorización previa de la madre.

El programa anterior constituirá también una preparación para la separación madre-hijo, que indefectiblemente acontecerá al momento que el niño o niña cumpla 24 meses de edad.

Los horarios en que se desarrollarán estas actividades serán previamente coordinados con la Administración Penitenciaria y la madre del menor.

3.1.3.3.4. PROGRAMA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Siempre en el plano de optimizar las oportunidades de estimulación y socialización, se ejecutarán las siguientes actividades:

Se celebrarán colectivamente varios cumpleaños a la vez. Dos en el año, uno en cada semestre. La familia se incorporará fuertemente en esta actividad, motivando su aporte en comestibles, números recreativos y decoración del lugar.

Visitas, excursiones, paseos a lugares de la localidad en compañía de los educadores y familiares.

Se desarrollarán funciones recreativas de títeres, música y películas. Asistencia de payasos, cuenta-cuentos, etc.

3.1.3.3.5. COORDINACIÓN Y ACERCAMIENTO A REDES DE APOYO EXTERNAS

En coordinación con el Subprograma de Atención Social al Interno, se desarrollará un trabajo de acercamiento a las redes de apoyo local, de modo de facilitar la adecuada inserción de los lactantes a su egreso por una parte, así como apoyar a la interna en su rol de madre en su condición post-reclusión.

3.1.3.3.6. PREPARACIÓN PARA EL EGRESO Y COLOCACIÓN DE LACTANTES SIN VACANTES Y MAYORES DE DOS AÑOS SIN FAMILIA

El programa de preparación para el egreso de los lactantes, será trabajado con la madre desde un comienzo, de tal forma de establecer con anterioridad (analizando todas las variables asociadas a la toma de la decisión), cual será la situación del lactante una vez que egrese del sistema. Ello redundará, para mayor responsabilidad, en un acuerdo escrito de la madre y del grupo familiar, de apoyo o institución, respecto a la acogida del menor a su egreso.

La Sala Cuna mantendrá una búsqueda permanente de redes de apoyo y mantendrá los archivos con la información actualizada para lograr una efectiva colocación de los niños.

La colocación deberá ser prevista anticipadamente, considerando que el egreso se producirá a los 24 meses de edad del lactante. Las diferentes alternativas se expondrán a Gendarmería de Chile y a la Inspección Fiscal.

Se considerarán, por orden de prioridad, como alternativas de colocación los familiares consanguíneos, las familias o personas naturales de acogida, previa gestión de la tuición legal del menor, y por último, la colocación en instituciones de

protección infantil. Esta responsabilidad estará a cargo del profesional Asistente Social del Área Psicosocial.

Se efectuarán todas las gestiones que correspondan con organismos privados o públicos, para insertar a aquellos niños que carecen de un grupo familiar al cual incorporarse a su egreso.

Por otra parte, el Subprograma de Atención de Internos en el Área Social será responsable de establecer redes de apoyo local y derivación para los lactantes que no tienen vacantes en el Establecimiento Penitenciario y aquellos mayores de dos años que no tienen familia que se haga cargo.

Las redes de apoyo y derivación a privilegiar serán los programas municipales de cuidado diario y colocación familiar.

Se efectuarán, en coordinación con el Área Psicosocial, diagnósticos socioeconómicos y psicológicos cuando correspondiere, de todas las madres con hijos lactantes, de tal forma de tener un conocimiento acabado del lugar donde se insertará al lactante a su egreso. Este considerará la realización de visitas domiciliarias a los hogares de los lactantes que permanezcan por un período igual o superior a seis meses.

Para todos estos casos, la Sala Cuna llevará un registro detallado de las derivaciones o problemas solucionados en el caso de aquellos lactantes que quedan fuera de la Sala Cuna o egresan del sistema. Al registro se anexará el comprobante de matrícula, si el caso se derivó a una institución de la red de atención social o una declaración simple, en el caso que la familia asuma el cuidado del lactante. En este proceso se deberá tramitar previamente la medida de protección en el tribunal de menores competente para que entregue la tuición temporal a ese adulto.

La Administración Penitenciaria podrá considerar la remoción de un menor del lado de su madre por razones de seguridad y protección del primero. Estas condiciones serán ampliamente explicadas a las madres al momento del ingreso con su hijo en forma verbal y escrita. Además, las madres deberán firmar por anticipado una declaración en la que, primero, reconozcan haber sido informadas de las condiciones de permanencia de sus hijos y segundo, acepten la remoción y colocación del menor, en el caso de quebrantar ellas las condiciones de permanencia. Entre las condiciones de permanencia se consideran las siguientes:

- Que existan plaza disponible.
- Que no haya informes negativos del Servicio Social: violencia intrafamiliar de la madre, abuso, maltrato, utilización del menor para conseguir beneficios personales, etc. En estos casos sólo se separará al menor de la madre, si existe una orden del Tribunal de Menores respectivo.
- Que la interna mantenga una actitud de colaboración y cumpla los objetivos de su plan de tratamiento penitenciario.

3.1.3.3.7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ATENCIÓN AL LACTANTE

La evaluación se desarrollará en coordinación con el Servicio de Salud y los Subprogramas de Atención Psicológica y Atención Social. Esta considerará:

- Evaluación psicopedagógica de los lactantes a su ingreso y una vez cumplidos 6 meses de permanencia
- Evaluación periódica del estado nutricional de los lactantes según parámetros peso-edad y peso-talla
- Supervisión del funcionamiento del servicio de alimentación y asesoría al personal manipulador
- Coordinación con especialistas la atención de niños discapacitados
- Aplicación a los menores de pruebas de desarrollo psico-motor
- Aplicación a los niños de pruebas de desarrollo socio-emocional
- Cumplimiento del programa de control de salud y vacunaciones del niño sano
- Realizar evaluaciones diagnósticas de las pautas de crianza de las madres y familiares
- Evaluación de la calidad del espacio físico, en cuanto a equipamientos, material didáctico y decoración
- Aplicación de encuestas de opinión a las madres para conocer su parecer acerca de objetivos, actividades e implementos
- Promoción de la autoevaluación de las madres
- Visita a los domicilios de los lactantes

3.1.4. PLAN DE CONTINGENCIAS

Al inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de la obra, deberán estar establecidas las medidas de seguridad con el fin de prevenir situaciones como incendios, accidentes, etc. y un plan de emergencia para evacuar la Sala Cuna en caso de producirse catástrofes, como terremotos u otros desastres naturales. Además, estará sujeto al Plan General de Contingencia del Establecimiento Penitenciario, solicitado en las Bases de Licitación.

El plan de contingencias para asegurar la continuidad de todo los Subprogramas está establecido en el Plan de Contingencia del Servicio de Reinserción Social.

Las actividades del Subprograma, suspendidas por motivos ajenos al Operador, serán continuadas cuando se superen las causas de la interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso, la Directora de la Sala Cuna en conjunto con el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, determinarán la secuencia de actividades a atender en caso de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio, de informar a la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria las medidas adoptadas.

3.1.5. SERVICIOS DE APOYO

3.1.5.1. SERVICIO DE SALUD

El Área de Salud ejecutará las actividades, programas y procedimientos necesarios para cumplir con los objetivos de este servicio. Le corresponderá determinar y tomar las medidas que correspondan para evitar la propagación de enfermedades infectocontagiosas. En caso de no contar con los medios necesarios para atender la enfermedad del lactante, será trasladado a un hospital público, siguiendo para ello los procedimientos que determine la Administración Penitenciaria.

3.1.5.2. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: El servicio de recolección de basura, cumplirá las directrices y recomendaciones que para esta materia se contemplan en la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles, incluyendo dentro de su programación diaria, el retiro de residuos del sector. Será responsabilidad del personal de la Sala Cuna depositarlos en los contenedores destinados para ello.

b) Servicio Control de Plagas: Por la naturaleza y características de las Sala Cuna, la desinfección periódica y el control de plagas de sus dependencias, será realizado por personal de control de plagas, conforme a las directrices y recomendaciones que para esta materia contempla en la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles.

c) Servicio de Alimentación: El Servicio de Alimentación deberá proveer la alimentación requerida por la Sala Cuna, la cual se suscribirá a las recomendaciones de la Junta Nacional de Jardines Infantiles. El servicio de alimentación se proporcionará en el mismo recinto. Cuando las indicaciones médicas así lo indiquen, el Servicio de alimentación otorgará una dieta especial para las madres que amamantan.

d) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal e internos de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social. Incluyendo el lavado periódico de la ropa de cama de la sala Cuna y vestimenta de los lactantes, en este último caso se incluirán dentro de los dos kilos y medios semanales que le corresponden a la madre de acuerdo a lo estipulado en las Bases de Licitación.

3.1.5.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Prestará los servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridas, en cuanto a mantenimiento y acciones correctivas de infraestructura, de los recintos utilizados por este subprograma.

3.1.5.4. ASESORÍAS Y APOYO EXTERNO

El Servicio de Sala Cuna contará con el apoyo, en el caso de ser necesario, de la asesoría de especialistas en las materias propias de este subprograma y en las diferentes actividades que realiza. En el caso de ser requerida la derivación a otros centros, el servicio contará con una red de apoyo regional debidamente establecida.

3.1.6. ÍNDICES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la eficacia de la gestión de este subprograma, serán los siguientes:

- Al menos el 90% de los lactantes, hijos(as) de internas, de acuerdo a la evaluación psicopedagógica inicial presentó avances. Para el cálculo de este indicador se excluirán los lactantes que permanecieron un tiempo igual o inferior a 6 meses.
- Realización de charlas a padres y/o familiares de los lactantes.
- Realización de reuniones mensuales con las madres de los lactantes hijos de internas
- Al menos el 80% de los casos que presentaren problemas por necesidad de derivación a otros centros o egreso del grupo familiar, reciban solución

El siguiente cuadro presenta un resumen de los resultados e indicadores a alcanzar en el Subprograma.

| Ámbito | Resultado e Indicador |
|--------------------------|--|
| Cobertura Seguimiento | <ul style="list-style-type: none">• 100% de lactantes participan de programas y talleres desarrollados en áreas afectivas, de recreación, de familia y en las actividades educativas• 100% de las madres participa en reuniones mensuales |
| | <ul style="list-style-type: none">• 100% Visitas domiciliarias a hogares de todos los menores• 80% de los casos que presentaren problemas, por necesidad derivación a otro centro o egreso al grupo familiar, reciba solución y conste en un comprobante de matrícula otorgado por institución de la red social o declaración simple del grupo referencia que asume el cuidado del lactante• Se realicen charlas y talleres para padres• Se realicen reuniones mensuales con madres |
| Estimulación | <ul style="list-style-type: none">• 90% de los niños presentan avances de acuerdo a la evaluación Psicopedagógica inicial |
| Evaluación | <ul style="list-style-type: none">• Aprobación anual de JUNJI |

De acuerdo a lo presentado en el Contrato de Concesión el cumplimiento de los indicadores se alcanzará gradualmente a los 12 meses.

3.1.6.1 INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma se entregará a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación, como parte del Informe Global de Gestión del Establecimiento Penitenciario, con una periodicidad semestral.

Específicamente, en lo que se refiere a los reclamos que, posiblemente, se presentaran por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior, sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación, pudiera mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas.

Anualmente se presentarán los programas de intervención a la Inspección Fiscal para su aprobación de los contenidos temáticos y procedimientos de implementación que se considerarán.

3.1.7. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.1.7.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones del Subprograma, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Señalar a la Inspección Fiscal las autorizaciones y restricciones para la realización del servicio. También señalar a la Inspección Fiscal las diferencias respecto de lo que se planificará
- Asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución de su actividad
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario

3.1.7.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias
- Efectuar las coordinaciones necesarias con Gendarmería de Chile para permitir la realización de todas las actividades que demande la prestación de este servicio y disponer de las facilidades que Gendarmería de Chile debe otorgar para la ejecución de estas
- Aprobar los planes y programas de las actividades de capacitación laboral
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas

3.1.7.3. DEL OPERADOR

El Operador es responsable de la ejecución del subprograma de Sala Cuna en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye los requerimientos generales de este servicio. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, el Operador desarrollará todas sus actividades que comprenden el servicio dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento Penitenciario, para lo cual y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal anualmente un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

PARTE 3

3.2. SUBPROGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE INTERNOS EN EL ÁREA SOCIAL

3.2.1. ASPECTOS GENERALES

Este título describirá las actividades, mecanismos y aspectos logísticos que sustentarán al “Subprograma para la atención de Internos en el Área Social del Establecimiento Penal”.

Asimismo, establecerá las interrelaciones operacionales con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal.

A modo general, se describirán las actividades orientadas a descubrir las características sociales del interno y su grupo familiar para fortalecer recursos y para el mejoramiento de sus debilidades sociales, desarrollo de aptitudes y habilidades, en el marco de actividades de orientación sobre la rehabilitación en pos de una pronta reinserción social.

3.2.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Los objetivos establecidos para este Subprograma son:

a) Objetivo General:

Realizar diagnóstico social y otorgar asistencia a todos los internos privados de libertad del Establecimiento Penitenciario e intervención a los internos condenados.

b) Objetivos Específicos:

- Proporcionar al interno apoyo social destinado a otorgarles instrumentos que faciliten su egreso, su reinserción social y comunitaria. Para ello los Asistentes Sociales realizarán un diagnóstico social al 100% de la población penal; en el caso de los condenados se efectuará un diagnóstico completo, incluida sus familias. El diagnóstico familiar, se utilizará en especial para apoyar socialmente a los internos postulantes a beneficios de salida al medio libre, libertad condicional y próximos a cumplir su condena para prepararlos para su egreso. En el caso de los imputados se efectuará un “diagnóstico básico”, centrado en una evaluación psicológica y social general.
- Motivar al interno para una predisposición positiva hacia programas de rehabilitación ética, educativa, social, familiar y laboral, contribuyendo a disminuir (conductas y actitudes) el rechazo hacia el esfuerzo sistemático (disciplina laboral y perseverancia en la consecución de objetivos), la refractariedad laboral y el rechazo (o negación) a valores culturalmente aceptados.
- Lograr que el interno desarrolle habilidades para contrarrestar los efectos de la privación de libertad (internalización de valores de la cultura carcelaria, pautas criminógenas, subcultura carcelaria, etc.) y de la influencia del medio delictual, especialmente en los casos de delincuentes primerizos y de bajo compromiso delictual.
- Integrar a la familia y la comunidad en el proceso de rehabilitación del interno en términos de reforzar el papel protector de estos agentes sociales, como un medio para: disminuir el daño a la auto imagen ocasionado por la reclusión; tender al adecuado proceso de inserción social; aminorar el número de quebrantamientos; y disminuir la reincidencia en conductas delictivas.
- Realizar intervención a internos condenados que contribuyan a mejorar su calidad de vida y obtener herramientas que le permitan desenvolverse funcionalmente una vez que egresen al medio libre.

- Apoyar socialmente a los internos postulantes a Libertad Condicional y próximos a cumplir condena, de modo de prepararlos para su egreso y su reinserción familiar y comunitaria. Esto se entiende, además para todos los internos que se encuentran haciendo uso de salida dominical.
- Implementar proyectos de intervención social y/o de pre-egreso dirigidos a los internos postulantes a beneficios intrapenitenciarios, libertad condicional y a aquellos a quienes le resten tres años para el tiempo mínimo de postulación, orientados a preparar su egreso y entregar elementos que favorezcan su reinserción social.

3.2.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

El Subprograma de Atención a Internos en el Área Social comprenderá las siguientes actividades:

3.2.1.2.1. DIAGNÓSTICO SOCIAL

Será concebido como un proceso dinámico y participativo que permitirá una apreciación del interno en el ámbito social. Tendrá como objetivo central identificar y clarificar factores de riesgo presentes que generan comportamientos delictivos y que explicarían la problemática actual del interno, desde su propia perspectiva. Además, aportará elementos y potencialidades orientadas a la intervención posterior, siendo una instancia de apreciación de la realidad social del interno.

3.2.1.2.2. MOTIVACIÓN Y APOYO A LA REHABILITACIÓN

Se entenderá como la intervención orientada a incentivar a los internos a participar en las distintas actividades del programa de reinserción social, así como desarrollar habilidades básicas de preparación para el trabajo e integración social. A nivel individual se utilizará la entrevista orientada a promover las ventajas y posibilidades de participar en las actividades de apoyo a la reinserción y a nivel grupal se utilizarán técnicas como modelaje de conductas a través de la transferencia de experiencia con otros internos, testimonios de internos que se han reinsertado exitosamente, videos, entre otras.

3.2.1.2.3. APOYO Y PROTECCIÓN

Serán actividades que obedecerán a programas de atención social que considerarán la satisfacción de necesidades de tipo asistencial del interno, como también la orientación a la familia de los internos con el fin de disminuir su vulnerabilidad.

3.2.1.2.4. APOYO ESPIRITUAL

Se refiere a las actividades orientadas a lograr que el interno reciba compañía, apoyo, consuelo y orientación espiritual desde diversas organizaciones religiosas o filosóficas que le permitan encontrar un sentido personal a su confinamiento. Esto se desarrolla, además, en el contexto de dar cumplimiento a la Ley de Culto.

3.2.1.2.5. PREPARACIÓN PARA EL EGRESO

Estas acciones estarán dirigidas a aquellos internos que postulan a beneficios intrapenitenciarios, aquellos internos que se encuentran a tres años o menos del tiempo mínimo para postular a beneficio o para su egreso al medio libre o postulación a la libertad condicional. Los programas serán diferenciados en atención a los internos participantes y los objetivos de la salida a la cual acceden.

Cada uno de estas acciones posee un conjunto de actividades que se orientarán a contribuir eficaz y sistemáticamente a la rehabilitación y reinserción social de los internos.

3.2.1.3. RESUMEN OPERATIVO

En el Programa Anual de Actividades que se presenta en el mes de septiembre de cada año a la Inspección Fiscal, se desarrollarán e implementarán acciones de diagnóstico social, motivación y apoyo a la rehabilitación, apoyo y protección, apoyo espiritual y preparación para el egreso.

Para lo anterior, el Operador dispondrá de los recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la entrega del servicio en la calidad y oportunidad regulada en el contrato de concesión.

En consecuencia, la operación contará con equipos especializados en psico-diagnóstico y tratamiento. Se trabajará en forma coordinada con el Servicio de Salud y los subprogramas que forman parte del Servicio de Reinserción Social. Asimismo, se gestionará el trabajo con redes sociales de apoyo e instituciones complementarias y relacionadas como COSAM, ONGs, iglesias, organizaciones comunitarias, cuerpos de voluntariados, municipios, entre otros.

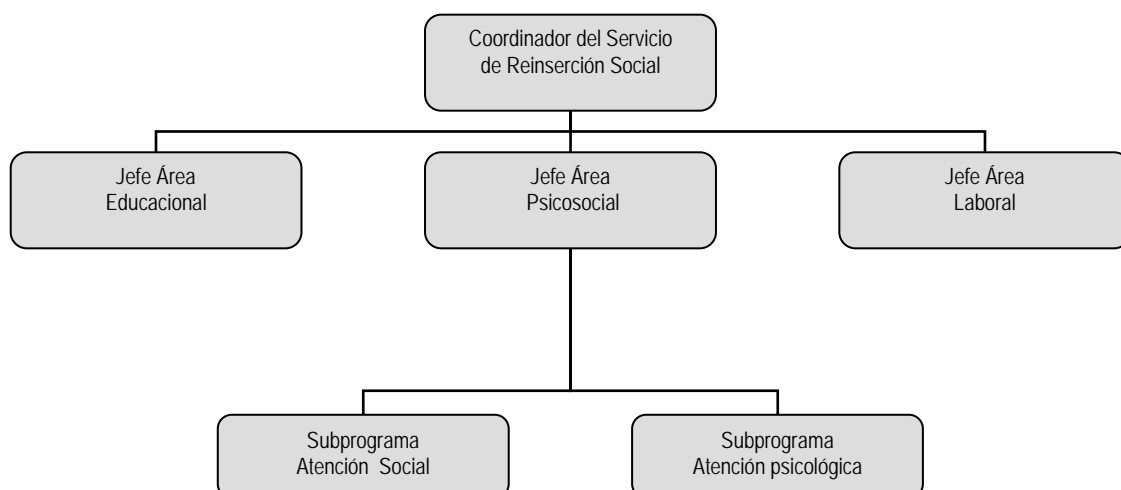
La implementación y actualización de las actividades de atención social previstos estarán contenidos en el Plan de Intervención Individual, el cual será sometido a la aprobación del Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario. Asimismo, se elaborarán los informes de gestión exigidos en el contrato de concesión.

Se dispondrá de recintos especialmente destinados para la atención social individual y grupal de los internos y sus familias.

Para el desarrollo de todas las actividades sociales, Gendarmería otorgará las facilidades de ingreso a los recintos y traslados, vigilancia y seguridad.

3.2.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SUBPROGRAMA

Como se describe en el organigrama, esta Área se organizará con un equipo polifuncional dirigido por el Jefe de Área Psicosocial del Establecimiento Penitenciario. Este tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de las prestaciones descritas en este Título.



El equipo de trabajo del Subprograma Atención Social, estará conformado por personal calificado y contará con la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.

3.2.1.4.1. DOTACIÓN

En la tabla adjunta, se indica el total de profesionales y técnicos del subprograma.

| Cargos | Número de Funcionarios |
|---------------------|-------------------------------|
| Asistentes Sociales | 7 |
| Técnicos sociales | 1 |

Se han distribuido los ocho profesionales Asistentes Sociales de cada Establecimiento Penitenciario, de la siguiente manera: siete en el Subprograma de Atención Social y una en el Subprograma de Capacitación Laboral y Laboral. Esta distribución puede variar si el desarrollo de la actividad de los subprogramas lo hacen necesario.

3.2.1.4.2. HORARIOS DEL SERVICIO

La Atención Social en el Establecimiento Penitenciario, se brindará de lunes a viernes desde las 8:30 horas hasta las 17:30 horas, interrumpiéndose en el horario de la prestación de los servicios de alimentación para internos. Cada asistente social tendrá a su cargo uno o varios módulos y establecerá un horario específico para la atención social de tipo asistencial. Excepcionalmente podrá, previa autorización del Alcaide, prolongarse esta atención.

La organización del personal descrita, las dotaciones definidas y los horarios de prestación de servicio indicados, son entregados como referencia y podrán sufrir cambios acordados por el Operador y la Administración Penitenciaria, siempre y cuando esto no afecte la calidad y oportunidad de la prestación del servicio.

3.2.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador ha definido las siguientes políticas que regirán el Subprograma de Atención Social.

- Diseñará, ejecutará y monitoreará las actividades de Atención Social de los Internos.
- Entregará atención y asistencia a los internos condenados como foco principal durante su estadía penitenciaria.
- Intervendrá en los factores de riesgo asociados a la condición delictual del interno.
- Estimulará el desarrollo de las competencias físicas, psicológicas y sociales.
- Fomentará el desarrollo personal y las potencialidades individuales de cada interno.
- Contará con un equipo de trabajo competente capaz de entregar y mantener un alto estándar de desempeño en la prestación del servicio.
- Incorporará a la familia de los internos condenados, como actores principales del proceso de reinserción social, integrando a ésta a las actividades de asistencia social de este subprograma.
- Dará cumplimiento al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, al Contrato de Concesión y demás disposiciones legales que rijan la prestación del servicio.

3.2.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

En este ítem se describirán aspectos operativos del tipo logístico que organizarán la ejecución de los servicios de Atención Social.

3.2.2.1. INGRESO DE LOS INTERNOS AL ESTABLECIMIENTO PENAL

Al ingresar el interno, será clasificado por la Administración Penitenciaria.

En un plazo no superior a tres días hábiles desde el ingreso, el Jefe del Área Psicosocial o quien éste último designe, le presentará y explicará al interno los procedimientos generales de operación del Establecimiento Penitenciario y el Reglamento Interno. Así mismo le hará entrega de una cartilla informativa que contendrá sus derechos y deberes, presentada de manera que sea entendida fácilmente; para aquellos casos de internos que no sepan leer o escribir se les entregará verbalmente la misma información.

En el mismo lapso, de tres días, se le entregará por una única vez, elementos básicos de higiene personal (como cepillo, pasta de dientes, peineta, jabón y shampoo) si el interno no contara con los medios para procurárselos por sí mismo o el profesional Asistente Social, en este período, no ubicase familiares que se los proveyeran.

3.2.2.2. DIAGNÓSTICO SOCIAL

Se efectuará un diagnóstico psicosocial al 100% de los internos; en el caso de los imputados será un diagnóstico básico (social y psicológico) y respecto de condenados será un diagnóstico completo (criminológico, social, psicológico, educacional, y laboral), el cual será vertido en el “Anexo Ficha Única del Interno” que contempla:

3.2.2.2.1. ENTREVISTA AL INTERNO

Inicialmente, se efectuará una revisión de antecedentes, se buscará mediante la entrevista crear un vínculo que le permita desarrollar una disposición para entablar el diálogo respecto a su situación actual, familiar, de su historia vital, trayectoria de vida, estructura personal, plan vital, conducta delictiva, infancia, etc.

3.2.2.2.2. VISITA DOMICILIARIA A LAS FAMILIAS

Se realizarán visitas domiciliarias al 100% de las familias de los internos condenados, residentes en la Región del Establecimiento Penitenciario, con la cual se pretenderá conocer antecedentes vinculados con el interno, su familia, entorno inmediato y agentes facilitadores de la reinserción social. Con los antecedentes reunidos se visualizarán las perspectivas e interacciones que puedan ser agentes obstaculizadores de la reinserción social. Además, indagará la intencionalidad de la familia con respecto al destino del interno, en el sentido de hacerse partícipe del proceso de rehabilitación.

De acuerdo con las Bases de Licitación, estas visitas domiciliarias se realizarán una vez al año o cuando se presenten cambios significativos en la situación familiar del interno, lo anterior, con el propósito de mantener los diagnósticos sociales actualizados, apoyar el proceso de intervención, verificar antecedentes durante la postulación a beneficio y como seguimiento a la reinserción social de los internos que hagan uso de beneficios de salida.

3.2.2.2.3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN EXISTENTE RESPECTO DEL INTERNO

Con el fin de contar con la mayor cantidad de información relevante respecto del interno, se recurrirá a distintas instancias de Gendarmería de tal forma de obtener datos como, informes existentes, copias de sentencia, extracto de filiación, etc.

3.2.2.2.4. INFORME SOCIAL

Tendrá por objetivo formalizar el proceso de diagnóstico social. Estará elaborado por un profesional Asistente Social. Asimismo, constituirá un elemento a incorporar en el diagnóstico global del sujeto, cuya información será incorporada en el Anexo Ficha Única del Interno. El informe social contendrá información relevante respecto de distintos aspectos de la vida del sujeto, que entreguen elementos suficientes para orientar la intervención, principalmente en:

- a) Aspectos familiares como roles, funcionalidad, familia de origen, etc.;
- b) Aspectos sociales como historia de maltrato, violencia intrafamiliar, situación de calle, abusos;
- c) Aspectos educacionales como nivel educacional alcanzado, comportamiento, rendimiento escolar, deserciones;
- d) Aspectos Laborales como hábitos laborales, capacitación, calificación, rotación y refractariedad laboral;
- e) Aspectos económicos como recursos económicos, actividad laboral, calidad de la vivienda, ingresos;
- f) Elementos criminológicos como internalización de pautas delictuales, historia delictiva, asociación a pares delictivos, contagio criminógeno, etc.;
- g) Aspectos penitenciarios como trayectoria penitenciaria, logros, etc.

3.2.2.3. MOTIVACIÓN Y APOYO A LA REHABILITACIÓN

El equipo de Atención Social, desarrollará actividades sistematizadas y enfocadas a incentivar a los internos a involucrarse activamente en los distintos programas de Reinserción Social. También se desarrollarán estrategias para fomentar en ellos el desarrollo de habilidades básicas para el trabajo. Las estrategias a utilizar dependerán de las actividades a desarrollar y de los objetivos establecidos para ella, de tal forma que los internos se interesen por participar y logren adherencia; entre las técnicas a utilizar se encuentran los foros de difusión y motivación, testimonios, estrategias visuales como afiches, videos, pancartas, etc.

En términos operacionales, la motivación y apoyo a la rehabilitación estará dada por un programa de actividades tipo taller que contará con objetivos de intervención, metodologías de evaluación y seguimiento, con lo cual se conseguirá conocer la efectividad de dichas instancias y el grado de cambio del interno en las materias propias del taller.

El apoyo a la rehabilitación o reinserción se fundamenta en un proceso que está constituido por diversas etapas, de tal forma que el interno va pasando de una etapa

a otra, desde niveles de máxima restricción a niveles de mínima restricción que se materializan a través de los permisos de salida al medio libre. El recorrido de un interno se inicia con el diagnóstico (que contempla elementos sociales, laborales, educacionales, criminológicos, etc.), luego se inserta a un programa de intervención a través del Plan de Intervención Individual, para finalmente y una vez evaluado positivamente la intervención del interno, cuente con la posibilidad y recursos para acceder a beneficios intrapenitenciarios, otorgados por el Consejo Técnico, de acuerdo a las facultades que le confiere el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. El programa diferenciado o plan de intervención individual, se construirá en conjunto con el profesional psicólogo, en base a los siguientes principios u orientaciones:

- Será estructurado y se basará en técnicas específicas de tratamiento
- Será asociado a la comunidad, privilegiando un enfoque ecológico.
- La selección de los internos se basará en criterios técnicos, donde la voluntariedad será el principio fundamental.
- Se considerarán componentes cognitivos, dirigidos a valores y creencias.
- Se considerarán las peculiaridades de los individuos, es por ello que se habla de plan de intervención individual y diferenciado.
- Se efectuará en coordinación con todos los agentes que intervienen en el proceso, tanto dentro del sistema carcelario como fuera de él.

3.2.2.4. APOYO Y PROTECCIÓN

El Subprograma, desarrollará estrategias para posicionar a la familia del interno como su principal red de apoyo social y afectiva. Para ello, la Asistente Social apuntará a generar instancias dirigidas de acompañamiento al interno en sus procesos de reinserción social. También, identificarán factores de riesgo en el entorno familiar y se desarrollarán acciones de prevención a través del Servicio de Reinserción Social, las redes de apoyo gubernamental u ONGs pertinentes.

De acuerdo a las Bases de Licitación, este Subprograma tiene entre sus objetivos disminuir la situación de vulnerabilidad en que se encuentra la familia del interno, para lo cual se desarrollarán una serie de estrategias orientadas a prevenir conductas que no sean favorables como soporte y por otro lado, se realizarán intervenciones psicoeducativas tendientes a desarrollar habilidades como resolución de conflictos, relaciones de pareja, comunicación, los efectos de la prisionización, creencias y prejuicios en torno a la reclusión, embarazo, relación con los hijos, etc.

3.2.2.5. APOYO ESPIRITUAL

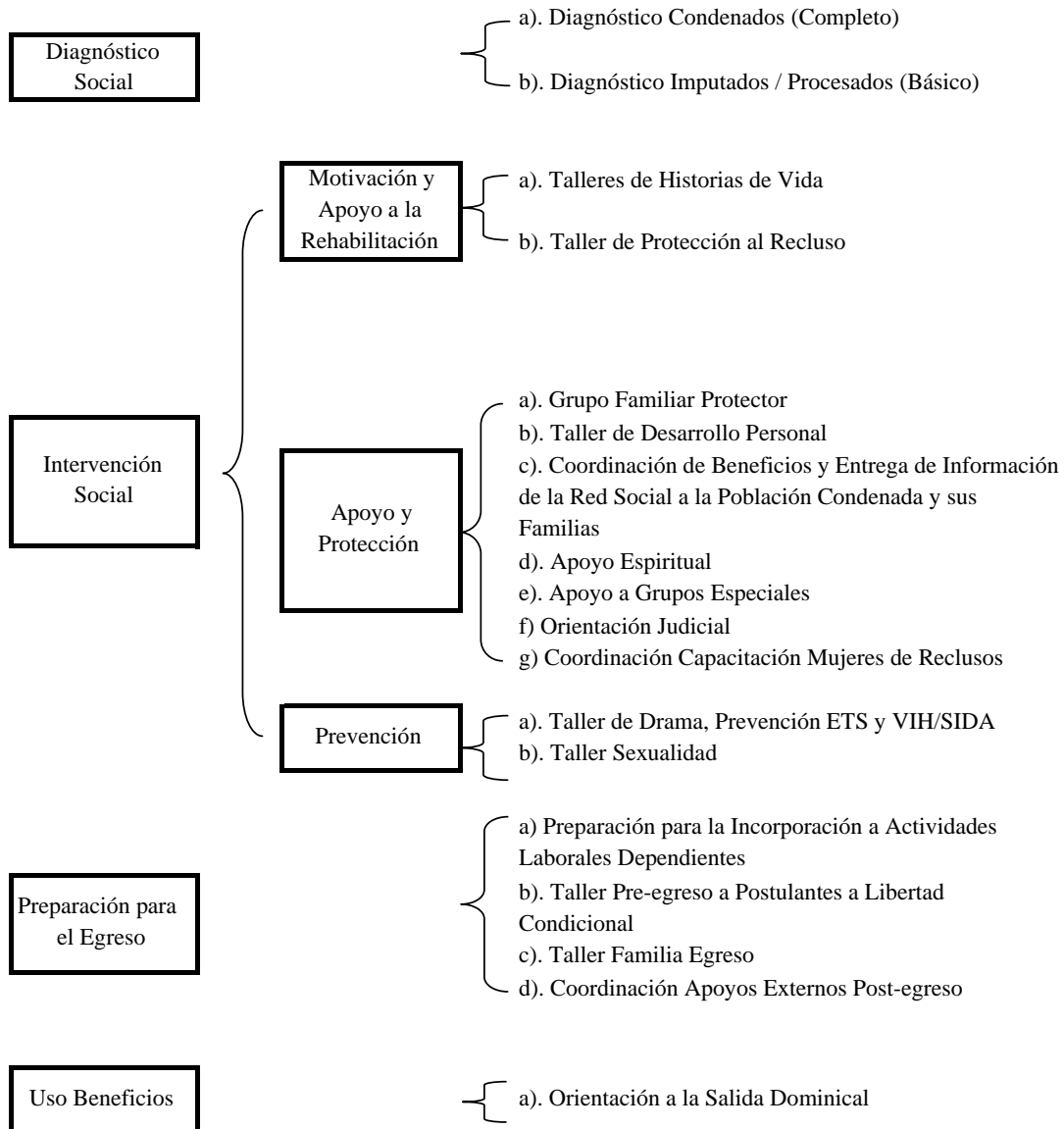
El Operador fomentará en los internos la incorporación voluntaria en actividades de desarrollo espiritual. Con ello se desea fomentar procesos de inclusión social que permitan al interno adscribirse a grupos con sistemas valóricos y normativos estructurados y congruentes con las normas éticas, espirituales y socialmente aceptadas.

3.2.2.6. PREPARACIÓN PARA EL EGRESO

Desarrollar una acción sistemática de ayuda, orientación, formación para el trabajo, reparación y promoción psicosocial a nivel individual y familiar que promueva en el interno la adquisición de conductas prosociales que faciliten su readaptación al entorno de libertad en su medio socio cultural y económico, de modo de minimizar la reincidencia delictual.

3.2.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

Para el desarrollo de los servicios de atención social se confeccionarán programas de actividades que tienen por finalidad dar cumplimiento al objetivo central de este servicio. Las intervenciones del Subprograma de Atención Social pueden esquematizarse en cuatro ámbitos o áreas de trabajo, que comprenden un conjunto de subprogramas y talleres cada uno.



En general, la modalidad de trabajo a utilizar es en base a talleres grupales dirigidos por especialistas y/o por monitores formados en el Establecimiento Penitenciario, los cuales actuarán como agentes educativos permanentes. Los profesionales que liderarán los talleres contarán con la colaboración de profesionales del Servicio de Salud. Dependiendo de las necesidades de los internos y del programa, se realizarán intervenciones individuales.

Los programas de actividades de Reinserción Social se desarrollarán de acuerdo al calendario de actividades aprobado por la Inspección Fiscal y a la nómina de postulantes aceptada por Consejo Técnico.

El Subprograma de Atención Social, planificará sus actividades diagnósticas en función de la nómina de ingreso de internos al penal, la cual será proporcionada por Gendarmería de Chile.

3.2.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMAS

3.2.4.1. AL INGRESO

Como se define en el título del Servicio de Salud, todo interno que ingresa al Establecimiento Penitenciario debe ser examinado por este servicio. Dada esta dinámica, el Operador ha definido una coordinación interna entre ambos servicios en la cual el Área de Salud notificará el ingreso al Subprograma de Atención Social.

En un plazo no superior de tres días hábiles desde ocurrido el ingreso, el interno será entrevistado por el Jefe del Area Psicosocial o quién éste último designe. En dicha entrevista al interno se le presentará y explicarán los procedimientos generales de operación del Establecimiento Penitenciario y el Reglamento Interno. En el mismo lapso, de tres días, se le entregará por una única vez, elementos básicos de higiene personal (como cepillo, pasta de dientes, peineta, jabón y shampoo) si el interno no contara con los medios para procurárselos por sí mismo o el profesional Asistente Social, en este período, no ubicase familiares que se los proveyeran.

3.2.4.2. ENTREVISTA DE RECEPCIÓN

En esta entrevista se obtendrá un diagnóstico social del interno el que ha sido concebido como un proceso dinámico y participativo que permitirá obtener una apreciación del interno en el ámbito social.

Tendrá como objetivo central identificar y clarificar factores de riesgo existentes que potenciaron o generaron comportamientos delictivos y que explicarían la problemática actual del interno, todo esto, desde su propia perspectiva y a partir de su medio. Además el diagnóstico social será entendido como un proceso, que permitirá analizar variables sociales, laborales, educacionales, criminológicas que nos entregarán elementos acerca de las capacidades, intereses, habilidades y potencialidades del interno las que permitirán vislumbrar las líneas de intervención posterior. En síntesis, se trata de una instancia de apreciación de la realidad social del interno. Todos estos elementos deberán ser complementados con los antecedentes del diagnóstico psicológico-criminológico.

Las variables fundamentales a considerar en el Diagnóstico Social serán las siguientes:

a) Datos Básicos de Identificación: Corresponde a este Subprograma registrar los antecedentes de identificación del interno, los de su núcleo familiar próximo y de origen y aquellos judiciales, proporcionados por Gendarmería de Chile. Estos datos servirán de base a la identificación del sujeto, los cuales serán verificados y confirmados durante la entrevista.

b) Historia Social: Registro de los antecedentes de escolaridad, laborales, de enfermedades, familiares, conductas de riesgo o delictivas anteriores, experiencia afectiva, factores de riesgo tales como hacinamiento, promiscuidad, abandono, abuso, explotación, maltrato, sobreprotección, privación de acceso al sistema de enseñanza formal, conformación familiar, dinámica familiar, comunicación, asunción de roles y funciones por parte de los miembros de la familia, violencia, maltrato, abuso, desviaciones conductuales, etc. y cualquier otro antecedente que aporte al conocimiento del individuo y su entorno.

c) Grupo Familiar de Origen: Exploración y registro de sus orígenes familiares, determinar familia de origen y/o sustituta.

d) Características de la Familia de Origen: Registrar y caracterizar los tipos de relaciones establecidas como vínculos familiares y afectivos u otros.

e) Antecedentes Socioculturales y Económicos de su Familia de Origen: Registrar e identificar la composición, ocupación, educación, salud, vivienda, estado de situación económica, antecedentes delictuales, presencia de factores de riesgo social y otros relevantes.

f) Grupo Familiar Actual: Registrar y caracterizar los tipos de relaciones establecidas como vínculos familiares y afectivos u otros. Indagar respecto de la inclusión del interno en la dinámica familiar; en los aspectos relacionados con reclusión, límites, rol de proveedor, crianza de los hijos, etc.

g) Características del Grupo Familiar Actual: Registro del tipo de relaciones establecidas, calidad de los vínculos, presencia de violencia intrafamiliar, etc.

h) Antecedentes Socioculturales y Económicos del Grupo Familiar Actual: Registro e identificación, composición, ocupación, educación, salud, vivienda, ingresos económicos, antecedentes delictuales o de consumo de drogas o alcohol y otros relevantes.

i) Situación habitacional del interno y su grupo Familiar Actual: Registrar su situación habitacional y características de ésta.

j) Percepción y Apoyo de la Familia: Registro de la apreciación del grupo familiar respecto a la conducta delictual, en aspectos como participación social y propensión del sujeto a desarrollar actividades regulares.

k) Pertenencia a Agrupaciones: Registro de afiliaciones actuales o pasadas a grupos sociales formales e informales, asociación habitual a pares delictivos.

l) Presencia de Adicciones: Registro de abuso o dependencia auto reportadas o informadas por una fuente, acerca del consumo por parte del interno de sustancias psicoactivas (actuales y/o pasadas). Se debe indagar la relación existente entre

consumo de drogas y comisión de delitos, así como también qué conducta se desarrolló primariamente.

m) Otras variables que se consideren relevantes en el caso social en estudio:

Todo aquello que ayude a perfilar socialmente al interno y su familia, conflictos personales del interno (presente-pasado), desarrollo de capacidades sociales, estructura familiar, social, etc.

n) Conclusión diagnóstica: Es el resultado del análisis de los antecedentes recopilados del sujeto, y contiene la opinión profesional respecto de las probabilidades de cambio, recursos con que cuenta el sujeto, redes con las que cuenta y programas al cual podrá ser derivado. Además, se señalará la disposición del sujeto para adherir a la propuesta de intervención.

ñ) Áreas de intervención: Consiste en estipular el área, actividad o talleres, del Subprograma respectivo, al cual será derivado el sujeto, después de haber arrojado una conclusión diagnóstica. La integración del interno al plan de intervención será voluntaria y dependerá de su disposición al tratamiento. Estas áreas estarán conformadas por toda la oferta técnica efectuada por el Servicio de Reinserción Social.

El Diagnóstico Social se mantendrá actualizado de acuerdo a las exigencias estipuladas en las Bases de Licitación e incorporará anualmente la información relevante. De acuerdo a las necesidades de cada caso, se harán nuevas visitas domiciliarias.

El análisis de la información obtenida del interno permitirá al Servicio de Reinserción Social tener una evaluación social general, la cual le permitirá planificar y encausar los planes de atención social y elaborar los Informes Sociales que sean requeridos por la Administración Penitenciaria.

3.2.4.3. INTERVENCION SOCIAL

Este subprograma definió sus talleres de intervención social y otras actividades, de acuerdo a las diferentes etapas por las que atraviesa el interno en su recorrido penitenciario: - permanencia en el Establecimiento Penitenciario, - periodo próximo al egreso, y - uso de beneficios de salida al medio libre. A su vez en la etapa de permanencia en el establecimiento, las actividades se han agrupado en tres tipos:

- Motivación y apoyo a la rehabilitación,
- Apoyo y protección, y
- Prevención.

La Metodología a utilizar en todos los talleres de intervención social será una metodología activo participativa, que junto con cumplir los objetivos propios del taller permita a los internos desarrollar destrezas como vocabulario, expresión, confianza en los demás; se recurrirá a distintas formas de trabajo, tales como dinámicas de grupo, reflexiones en torno a cuestionarios, ejercicios vivenciales, seminarios taller, etc. De este modo, el procedimiento de cada sesión se ajusta a la actividad seleccionada.

3.2.4.3.1. MOTIVACIÓN Y APOYO A LA REHABILITACIÓN

Este tipo de intervención tiene como objetivo principal el incentivar a los internos a participar en las distintas actividades del programa de reinserción social. Si bien estas actividades están dirigidas preferentemente a los internos condenados, pueden ser integrados internos imputados.

Dichos talleres serán programados anualmente, cubriendo las demandas establecidas en el contrato de concesión:

- Taller de Historias de Vida.
- Taller de protección y apoyo al recluso (mujer u hombre)

Otros talleres tales como: Desarrollo de habilidades sociales y asertividad; Desarrollo moral y ética; Resolución de conflictos; Comunicación; Relación de pareja y crianza de hijos, etc., los efectuará el Subprograma de Atención Psicológica y estarán bajo su responsabilidad, no obstante se participará en ellos estableciéndose una coordinación permanente. También se mantendrá una coordinación permanente con el Subprograma Laboral dado que el desarrollo de las competencias sociales está estrechamente relacionado con el desarrollo de las competencias laborales.

Cabe destacar, que las orientaciones temáticas de los talleres podrán ser ampliadas y serán modificadas dependiendo de las demandas o nuevos requerimientos.

a) Taller Historias de vida

En este taller se mostrará a los internos grabaciones filmadas con aspectos de la historia de vida de ex-internos que habiendo cumplido su condena han logrado un adecuado proceso de reinserción social.

En el siguiente cuadro, se describe el objetivo, las actividades y contenidos temáticos y la modalidad de aplicación.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">▪ Fortalecer el interés en el interno por incorporar valores, metas y habilidades aceptadas socialmente y que no se encuentran presentes en la subcultura carcelaria.▪ Provocar un impacto y reflexión en el interno respecto de la reinserción social de ex-reclusos.▪ Desarrollar una valoración positiva del trabajo propio, legítimo y de su respectivo esfuerzo.▪ Modificar las cogniciones del interno respecto del sentimiento de fatalidad, desesperanza aprendida y confianza en sus propias potencialidades. |
| Actividades Contenido temático | <ul style="list-style-type: none">▪ Este programa consiste en trabajar con los internos historias de vida verídicas de ex-reclusos que han cumplido condenas y han desarrollado un óptimo proceso de reinserción social.▪ Posteriormente, se trabajará con los participantes en sus propias historias de vida.▪ Se considera reproducir grabaciones y testimonios de ex-reclusos, coordinándose con alumnos de tesis de la Universidad de Chile y otros centros de estudio. Los tesisistas serán los responsables sólo de recabar testimonios. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none">▪ Los participantes serán internos voluntarios de mediana y baja peligrosidad y sección especial. Se excluyen los aislados y comunicados.▪ Se exhibirá una grabación quincenalmente, la cual será analizada posteriormente. |
| Modalidad aplicación | <ul style="list-style-type: none">▪ La exposición de las grabaciones se realizará en el marco de una dinámica grupal que no excederá de quince internos y será dirigida por asistentes sociales y psicólogos. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none">▪ Será participativa, en talleres grupales donde se analizarán las conductas y factores que se encuentran presentes en los casos analizados. Desde esa perspectiva se hará colocar a los sujetos en la posición del caso analizado y realizar una autocrítica respecto de las falencias y formas de enfrentar las carencias identificadas. |

b) Taller de Protección al Recluso

Este taller se desarrollará para hombres y mujeres, no obstante se establecerán diferencias de enfoques y temáticas poniendo los énfasis donde corresponda en cada uno de los grupos; hombres o mujeres.

| | |
|---|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">▪ Potenciar el desarrollo de estrategias de relaciones de pareja saludables.▪ Facilitar la inserción de las mujeres y hombres en el seno familiar.▪ Estimular la asunción de roles en relación a la crianza de los hijos y la planificación vital.▪ Crear un espacio de autoayuda que permita abordar específicamente el tema de “relación de pareja”. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none">▪ Selección de internos y formación de grupos.▪ Visitar los domicilios de los internos a solicitud de éstos y/o a su familia y así apoyar el proceso de integración y aceptación familiar.▪ Los talleres tratarán los siguientes temas:<ul style="list-style-type: none">• Familia: relaciones de pareja, sexualidad, reproducción, hijos. Tipos de familia; familias. Derechos y obligaciones relacionadas con la salida;• Pareja: ampliar la mirada de la propia relación a través de acceder a la experiencia de otros.- mejorar la comprensión de las posibles crisis en la relación de pareja- analizar con cada sujeto ha contribuido al fortalecimiento o deterioro de la relación- entregar orientaciones para una buena relación de pareja. <p><u>Contenidos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Relación de pareja.- Etapas y crisis de la relación de pareja.- Los celos como manifestación de dependencia afectiva.- Lo femenino y masculino en la cultura.- Propuestas para configurar un proyecto de vida.- Autoimagen.- Egreso al medio libre |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none">▪ Todos los internos condenados próximos a hacer uso de su beneficio (dos meses de anticipación).▪ El programa tendrá una duración continua de 5 sesiones de 60 horas aproximadamente. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none">▪ Reflexiones con parejas de internos (si fuera posible) o con los internos(as), que les permita darse cuenta que las problemáticas se encuentran presentes en otras(os) internos.▪ Se pondrá énfasis en la socialización de género y en las repercusiones culturales que tiene en las parejas.▪ Contempla técnicas de expresión de sentimientos: composiciones escritas; psicodrama; exposición formal de contenidos. |

3.2.4.3.2. APOYO Y PROTECCIÓN

Son actividades de atención social que tienen por finalidad satisfacer las necesidades de apoyo y protección del interno, como también las de orientación a la familia, disminuyendo su vulnerabilidad. Para ello se realizarán talleres y otras actividades en los que se canalizan, refuerzan y coordinan los recursos afectivos de la familia.

También se fomentará el acceso a programas de agentes sociales dirigidos al interno y se trabajará sobre los factores de riesgo que atenten contra la cohesión familiar, la estabilidad emocional de sus miembros y la seguridad económica.

Indudablemente, la protección que otorga la familia juega un papel extremadamente importante tanto durante la reclusión del sujeto, como en el momento de su libertad; ello aparece como crucial en el caso de los primerizos (distinción señalada en el Modelo de Intervención), por los desajustes que se producen en ella durante la reclusión (consecuencias sobre los hijos, inseguridad económica y cambios en la dinámica familiar, etc.).

El Coordinador de Reinserción Social coordinará con el Alcaide del Establecimiento Penitenciario, la modalidad, lugar y horario en que se desarrollarán estas actividades.

a) Grupo Familiar Protector

La mantención de lazos familiares y comunitarios durante la reclusión está directamente asociada con una libertad post-penitenciaria exitosa, por lo tanto, se desarrollará un trabajo de apoyo a la familia, fomentando su capacidad de soporte del interno.

Este programa, que se detalla en el siguiente cuadro, se dirigirá tanto a internos primerizos como reincidentes.

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">▪ Disminuir el sentimiento de angustia y estrés de los miembros del grupo familiar del interno.▪ Lograr que las mujeres de los internos identifiquen formas concretas de solución a problemas de índole emocional, conductual, laboral y educacional relacionados con la reclusión.▪ Crear condiciones afectivas y cognitivas en los familiares, para que éstos brinden una protección afectiva más sólida y permanente a los internos.▪ Prevenir futuras conductas delictivas en otros miembros del sistema familiar.▪ Disminuir las posibilidades de reincidencia delictual. |
|-----------------|--|

| | |
|--|--|
| <p>Actividades contenido temático</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se consideran las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Difundir la creación de grupos familiares durante la visita a los hogares de los reclusos condenados, en Diarios Murales de los recintos y mediante volantes a entregar los días de visita. • Inscripción de grupos familiares interesados en participar. • Selección de participantes, a través del Subprograma de atención social a internos. • Estudiar y establecimiento de planes de trabajo. • Realizar de dinámicas grupales estimulando la expresión verbal de sentimientos, de relatos escritos en cuadernos personales. • Fomentar la lectura de técnicas de relajación y de facilitación de la comunicación. • Establecimiento con organismos comunitarios la continuidad de las reuniones fuera de los recintos penitenciarios. ▪ Las temáticas que se tratarán con las parejas y padres internos se organizaran en las siguientes áreas: <p><u>Área Judicial y Penitenciaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información acerca de la reclusión, de los plazos, de las obligaciones de los internos. • Procedimientos judiciales. • Creencias y prejuicios distorsionados en torno a la reclusión. <p><u>Área Familiar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de controlar la disciplina familiar. • Actitud de los hijos frente a la reclusión del padre, su impacto emocional e influencia en el comportamiento escolar. • Como informar la verdad a los hijos. • El estrés emocional en la mujer originado por la rabia y vergüenza. • Los efectos de la privación de libertad sobre el interno. • El posible distanciamiento emocional del recluso respecto a su familia • Las dificultades económicas. • Como optimizar la comunicación con el recluso los días de visita. <p><u>Área de educación sexual y sexualidad responsable</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La necesidad sexual. La espera • Riesgos de embarazo durante las visitas íntimas. |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p><u>Área Violencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Violencia • Violencia intrafamiliar • Tipos de violencia • Ciclo de la violencia • Resolución de conflictos |
|--|--|

| | |
|---------------------------------|---|
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los beneficiarios serán cónyuges o parejas voluntarias de internos condenados de alta, media, baja seguridad y de comunidad terapéutica. ▪ Se fomentará la formación de tres grupos semestrales que trabajarán durante seis meses. |
| Modalidad aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se formarán grupos de cónyuges o parejas de reclusos varones con el fin de informar, orientar y apoyar a la pareja y a la familia del interno en el proceso de asumir la privación de su libertad. ▪ Para la iniciación de los grupos se utilizará metodología de 12 pasos, la cual tiene las siguientes ventajas: <ul style="list-style-type: none"> • Involucra una metodología estructurada y universal; • Cuenta con grados de éxito sostenido ya que trabaja en plano del desarrollo de la conciencia del problema; y, • Favorece la autogestión grupal. ▪ Las reuniones se realizarán en las dependencias especificadas en el Programa Anual de Actividades y los acuerdos entre Coordinador de Reinserción Social y el Alcaide y se efectuarán en días de visita. Se convocará a los familiares una hora antes del inicio de la visita (horarios previamente coordinados con Alcaide) ▪ Las reuniones serán conducidas por monitores (profesionales del subprograma) entrenados para familiarizar a los miembros del grupo y formarlos en la metodología de la autodirección. También, se les entrenará en aspectos relativos al sistema penitenciario como, cultura carcelaria, conducta desviada característica de la población penal, etc. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La metodología a utilizar será la de talleres grupales, análisis de videos, exposición de experiencias, testimonios, rol playing, etc. Se conformarán grupos homogéneos de trabajo, privilegiando aquellos familiares de internos que se encuentren agrupados en algún programa, como complemento a esa actividad, ya que lo que se pretende es el desarrollo integral del sujeto y fortalecimiento del grupo familiar de apoyo. El cronograma de actividades se incluirá en el Programa Anual de Actividades. |

b) Taller de Desarrollo Personal

Taller de periodicidad quincenal a realizarse en modalidad grupal. Las sesiones tendrán una duración de 2 horas y se realizarán en las dependencias habilitadas para este efecto. Está dirigido a la población femenina, pero podrá ser utilizado con población masculina introduciendo las modificaciones de género que sean necesarias.

| | |
|---|---|
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar en las reclusas el autoconocimiento de sus características personales y la construcción de una imagen de sí mismas más integrada.• Compartir y tratar los temas que constituyen un problema de sufrimiento para las internas; los hijos, la pareja, la falta de libertad.• Conectar a las internas con el medio externo mediante la discusión de noticias y acontecimientos del mundo.• Elaborar un plan de enfrentamiento a la situación de libertad por parte de las internas. |
| Actividades Contenidos Temáticos | <ul style="list-style-type: none">• La autoimagen, sentimientos, familia e hijos, relación de pareja, relaciones entre internas, mundo externo, la droga y el alcohol, los sueños y proyecto de vida, entre otros. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none">• Serán beneficiarios preferentemente la población penitenciaria femenina.• Se prevé inicialmente la formación de un grupo por módulo de mujeres, con una periodicidad quincenal de 2 horas de duración durante 4 meses. |
| Modalidad Aplicación | <ul style="list-style-type: none">• Se formarán grupos de internas de un mismo módulo que estén interesadas en lograr un mayor conocimiento de sí mismas.• Se utilizará dinámica de grupo dirigida por un profesional de Asistente Social. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none">• Las sesiones incorporarán técnicas de relajación, presentación y expresión de sentimientos, análisis temáticos, cantos, lecturas de composiciones propias, etc.• Se trabajará fuertemente en una metodología que favorezca la autonomía de la gestión grupal, como una forma de actuación adulta. |

c) Coordinación de beneficios y entrega de información de la red social a población condenada y sus familias

Esta actividad tiene como fin coordinar las acciones de asistencia social para internos y sus familias en las áreas de salud, en coordinación con el Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario, para optar a beneficios de FONADIS u otros organismos, como vivienda, trabajo y pensiones asistenciales con organismos comunales, COSAM y ONGs., o con las redes de apoyo de otras instituciones privadas.

| | |
|---|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr que las familias de los internos accedan a planes asistencia social provistos por diferentes organismos comunales y estatales. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de las consultas y/o entrega de orientación social pertinente a los internos y sus familias en los horarios de visita domicilio. Se atenderán consultas de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Social y Comunitaria: Equipamiento Comunitario; Subsidio consumo de agua potable; Mejoramiento de barrios; Saneamiento de asentamientos precarios; subsidio asistenciales; programas de atención a preescolares, mujeres jefas de hogar, de violencia intrafamiliar del Hogar Cristo, entre otros ▪ Previsión: pensiones, cotizaciones, etc. ▪ Vivienda; programas para la vivienda, subsidios habitacionales ahorro previo, etc. ▪ Salud :Alimentación; Prevención y rehabilitación en adicciones ▪ Coordinación con organismos comunales: ONGs, COSAM Municipalidad, etc. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serán beneficiarios preferentes de este programa las familias de los internos condenados que estén siendo sometidos al proceso de Diagnóstico Social y que a su vez, esté siendo conocida la situación mediante visita domiciliaria. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se coordinarán las acciones de asistencia social entre los reclusos y sus familias en las áreas de salud, vivienda, trabajo y pensiones asistenciales, entre otras, con organismos comunales y comunitarios. |

d) Apoyo espiritual

Está orientado a que el interno reciba compañía, apoyo, consuelo y orientación espiritual desde diversas organizaciones religiosas o filosóficas y que le permitan encontrar un sentido personal a su confinamiento. Esta actividad se inserta en el contexto y exigencias plasmadas en la Ley N°19.638, que en su artículo primero señala, “.... Todo interno, cualquiera sea su nacionalidad, sexo, edad, condición social, procesal, tiene derecho a profesar, practicar la creencia religiosa que libremente elija y participar de los actos públicos de cualquier iglesia.” Esto con las limitaciones propias de la privación de libertad de los sujetos.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">▪ Otorgar al interno compañía, apoyo, consuelo y orientación espiritual, desde las diversas organizaciones religiosas y filosóficas. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none">▪ La totalidad de la población penal, tanto condenada como imputada, que voluntariamente lo soliciten, recibirán acompañamiento de orden espiritual. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none">▪ Dependiendo de la entidad |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none">▪ Se coordinará en conjunto con la Administración Penitenciaria todo trabajo de índole espiritual y filosófico con los internos.▪ La actividad se ajustará al marco legal propuesto por el Ministerio de Justicia, como por Gendarmería.▪ Los organismos de los que se conoce su positiva disposición para colaborar son los siguientes: grupos de evangélicos, iglesia católica, congregaciones religiosas, etc. |

e) Apoyo a Grupos Especiales

Este es un programa destinado a brindar apoyo y protección en forma grupal o individual a reclusos(as) con características especiales al interior del penal. Entre ellos se cuentan los afectados por el síndrome VIH, los homosexuales, los discapacitados, los abandonados por su familia y amistades, y los afectados por enfermedades terminales que se encuentren solos.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Brindar compañía y apoyo humanitario a reclusos con características especiales, de manera de aminorar los sentimientos de confusión, rabia y soledad que los pueda embargar, y que son obstáculo a la participación en programas de rehabilitación.• Desarrollar en los enfermos terminales la aceptación de la muerte como un hecho natural del ciclo vital.• Pesquisar a internos con conductas de alto riesgo para ser incorporados al Subprograma de Adicciones.• Detectar y derivar a los discapacitados mentales y físicos a programas asistenciales y de salud. |
| Actividades contenido temático | <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de talleres grupales o individuales en coordinación con la Corporación Chilena de Prevención del SIDA.• Coordinar presentación de proyectos a fondos concursables FONADIS con el objetivo de atender más integralmente a la población penal de discapacitados. |
| Cobertura periodicidad | <ul style="list-style-type: none">• Entre los potenciales beneficiarios se cuentan los afectados por VIH/SIDA, los homosexuales, los discapacitados, los abandonados por su familia y amistades, y los afectados por enfermedades terminales que se encuentren solos.• Todos los internos de reclusión especial (VIH, homosexuales, discapacitados) que voluntariamente deseen incorporarse a grupos de reflexión o a programas de prevención, tratamiento o desarrollo personal. |
| Modalidad aplicación | <ul style="list-style-type: none">• Se desarrollarán en forma coordinada y complementaria con el Subprograma de Atención Psicológica y el Servicio de Salud. |

f) Orientación Judicial

En el marco de una atención integral, y aún cuando la población de condenados es la población beneficiaria preferente del área social profesional, se desarrollará un programa de orientación judicial dirigido a la familia de los imputados, impartido por personal de la Corporación de Asistencia Judicial.

| | |
|---|--|
| Objetivo | Brindar orientación judicial a las familias de los imputados sujetos prisión preventiva. |
| Actividades y contenido temático | Coordinar con la Corporación de Asistencia Judicial la creación de una Oficina de Atención Familiar al interior de cada recinto. Esta atención se circunscribirá a medio día en el mes, coincidiendo con un día de visita. Informar a la familia de este beneficio durante la visita al penal, mediar un volante informativo, donde se señala la hora de atención, el lugar y tipo de consultas a responder. |
| Cobertura y periodicidad | Una reunión y presentación al mes |
| Modalidad de aplicación | Preferentemente grupal |

g) Coordinación Capacitación mujeres de reclusos

Esta actividad considerará trabajar con las mujeres de reclusos que demuestren capacidad e interés en sacar adelante su hogar de una manera legítima. Para estos efectos, se considerará a la mujer como Jefa de Hogar, por lo que se coordinará con diversos agentes para su desarrollo.

| | |
|---------------------------------------|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar la capacitación laboral de las mujeres de internos que sean jefas de hogar, con el fin de superar sus niveles de pobreza. ▪ Orientar a las internas con respecto de las ofertas laborales y capacitación existentes en su comuna. |
| Actividades contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> • El Subprograma de Atención Social seleccionará en primer instancia a las mujeres que presenten el perfil demandado por programa y las derivará a los Departamentos de Desarrollo Comunitario de los Municipios para que, primero, sean evaluados con ficha CAS (si no la tuvieran) y, segundo, para postular a los cupos de capacitación disponibles en esa entidad. |
| Cobertura periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las mujeres de reclusos, esposas, convivientes, madres o hermanas con edades entre 18 y 50 años que sean jefas de hogar, urbanas o rurales y con menores a su cargo que: <ul style="list-style-type: none"> • Su situación de escasos recursos haya sido diagnosticada por el Subprograma de Atención Social y por ficha CAS municipal; • Que demuestren real capacidad e interés para sacar adelante su hogar de una manera legítima; y, • Cuya pareja en el Establecimiento Penal muestre preocupación por los valores familiares. |
| Modalidad aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Este programa de promoción de las mujeres de reclusos se insertará en una línea de trabajo que ya viene realizando el SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer), y específicamente, en el “Programa de Habilitación Laboral para Mujeres de Escasos Recursos, preferentemente Jefas de Hogar”. |

3.2.4.3.3. PREVENCIÓN

A partir de las necesidades detectadas en los internos se desarrollarán talleres de prevención (en coordinación con el Servicio de Salud y el Subprograma de Atención Psicológica a interno) en materias tales como VIH-SIDA, sexualidad u otros que se requieran. Los internos podrán solicitar su incorporación a través de los canales acordados previamente con el Alcaide.

a) Taller de drama, prevención ETS y VIH-SIDA

Este taller tiene por objetivo crear conciencia en toda la población penal respecto de esta enfermedad y prevenir su contagio. Está dirigido a todos los internos e incorporará la formación de monitores (internos) en prevención. Será desarrollado en conjunto con CONASIDA, en lo referente a metodologías a utilizar, material audio visual, exposición de vivencias personales, etc.

Como complemento se contempla la realización de talleres de sexualidad. En estos talleres, se evaluará la incorporación de aquellas familias que no hubiesen recibidos estos contenidos a través de los talleres de relaciones de pareja, sexualidad responsable, etc.

| | |
|---|---|
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none">• Generar un espacio que permita vivenciar y problematizar conflictos y miedos frente a las ETS y SIDA.• Desencadenar un proceso educativo que permita la expresión de sentimientos respecto del VIH-SIDA.• Prevenir el desarrollo de conductas de riesgo asociadas a enfermedad.• Formar internos monitores en prevención de ETS y VIH-SIDA a través de representaciones teatrales. |
| Actividades Contenidos Temáticos | <ul style="list-style-type: none">• Análisis de posibles conductas de riesgo en las cuales pueden haber incurrido los internos.• Mecanismos de protección frente al contagio. |
| Cobertura periodicidad | <ul style="list-style-type: none">• Serán beneficiarios todos los internos de la población penal.• Se realizará a lo menos un taller y un programa de formación de monitores anual con una periodicidad quincenal, con sesiones de 2 horas de duración durante 4 meses. La calendarización del taller se incluirá en el Programa Anual de Actividades. |
| Modalidad Aplicación | <ul style="list-style-type: none">• Se formarán grupos integrados por internos de diferentes módulos de un mismo nivel de compromiso delictual. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none">• Se trabajará con grupos participativos, utilizando técnicas de Dramaterapia y juego de roles. |

b) Taller Sexualidad

| | |
|---|---|
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none">• Entregar información en relación con los distintos aspectos de sexualidad humana.• Modificar actitudes negativas y prejuicios con respecto a sexualidad.• Desarrollar estrategias para superar la ansiedad y formas positivas de relacionarse consigo mismo y/o con la pareja.• Desarrollar formas funcionales de comunicación, de expresión de sentimientos y deseos. |
| Actividades Contenidos Temáticos | <ul style="list-style-type: none">• Los participantes compartirán experiencias y vivencias propias• Recibirán conocimientos y formación en temáticas en torno a sexualidad. |
| Cobertura periodicidad | <ul style="list-style-type: none">• Se realizarán talleres de 2 meses de duración cada uno con sesiones semanales de 2 horas y el número de participantes será de 15 internos. La calendarización del taller se incluye en el Programa Anual de Actividades. |
| Modalidad Aplicación | <ul style="list-style-type: none">• Se formarán grupos integrados por internos de diferentes módulos de un mismo nivel de compromiso delictual. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none">• Se trabajará con grupos participativos utilizando diversas técnicas dependiendo de los contenidos de cada sesión.• Apoyo de material audio-visual. |

3.2.4.4. PREPARACIÓN PARA EL EGRESO

Serán talleres tendientes a motivar a los internos para que se incorporen a programas laborales, tanto como una forma de cumplir con los requisitos para postular a beneficios de salida al medio libre, como para prepararse para el egreso; con el fin de que enfrenten con mayor capacitación y experiencia su proceso de reinserción social.

Serán beneficiados por estos programas aquellos internos postulantes a beneficios de salida al medio libre y a los que les restan 3 años o menos para su egreso.

Los talleres y actividades que se señalan son tentativos, puesto que se pueden flexibilizar incorporando otros temas que aparezcan relevantes para los postulantes a beneficios.

A) PREPARACIÓN PARA INCORPORACIÓN A ACTIVIDADES LABORALES DEPENDIENTES

Los internos serán integrados a grupos que recibirán preparación psicosocial para facilitarles la incorporación a labores dependientes. Este taller se ejecutará en coordinación con el Subprograma laboral Los talleres de preparación se realizarán bajo la forma de reuniones grupales.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none">• Lograr que los internos reconozcan sus potencialidades que permitan una adecuada incorporación a actividades laborales dependientes al interior del penal o fuera de éste.• Motivar a los internos para que se incorporen a los programas laborales. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none">▪ Aportar antecedentes sociales y psicológicos de los internos para la selección de los postulantes a actividades laborales.▪ Con los grupos seleccionados realizar visitas de conocimiento a los recintos de los talleres.▪ Realizar reuniones con cada grupo de internos en conjunto con el Subprograma Laboral para explicar la función a realizar, los beneficios, derechos y deberes que implica la participación en actividad laboral.▪ Responder consultas. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none">▪ Todos los reclusos condenados en condiciones de optar a programas laborales o beneficios de salida.▪ Se realizará un grupo cada dos meses, los cuales no podrán superar los 20 internos. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none">▪ Preparación y entrega de antecedentes de esta nueva etapa de rehabilitación, como también en motivar a mantener una conducta positiva sostenida. |

B) TALLERES PRE-EGRESO A POSTULANTES A LIBERTAD CONDICIONAL

Los internos están sometidos a un alto grado de angustia y estrés, ya que debe reaprender a vivir con su familia, debe tolerar la angustia de sí encontrará o no trabajo, debe aprender a afrontar el estigma social, etc. Ante esta situación se ha desarrollado el taller de “vida nueva” que tiene por finalidad preparar al interno para su eventual egreso.

| | |
|---|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar el egreso del interno y entregar elementos que faciliten su reinserción familiar y comunitaria. ▪ Disminuir en el recluso la angustia y estrés generado por el egreso. ▪ Posibilitar una adecuada incorporación a la dinámica familiar. ▪ Favorecer la tolerancia a la frustración durante la búsqueda de fuentes laborales. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formar de grupos de internos próximos a recibir el beneficio. ▪ Exploración durante la dinámica grupal, de los sentimientos ligados al egreso inminente. ▪ Lograr una amplia verbalización de estos sentimientos como una manera de disminuir la angustia concomitante, las fantasías excesivas. ▪ Se tratarán como: El encuentro con la familia; los hijos que visitaron o que no lo hicieron; autoestima y autoridad sobre los hijos; relaciones íntimas inminentes; la búsqueda de fuentes laborales; la decepción: el estigma social; el trabajo legítimo; reincidencia; el significado de la cárcel, otros. ▪ Mostrar vivencias presenciales de ex – reclusos con reinserción social adecuada y que éstos expresen sus esfuerzos y resultados en ese ámbito. ▪ Mostrar vivencias de personas e instituciones que han dado cabida laboral o acogida a ex–reclusos. ▪ Orientación y consejos profesionales. ▪ Comprometer a los internos en la continuidad post – penitenciaria de cada grupo conforme a la “Metodología de los 12 pasos”. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La población objetivo son aquellos internos que cumplen los requisitos establecidos en el Decreto Ley N°321 de 1925 sobre Libertad Condicional y su reglamento, especialmente aquellos postulados en Lista 1. ▪ Aquellos internos que tengan el Tiempo Mínimo para postularse a beneficios intrapenitenciarios. ▪ Tiene una duración de seis meses y con 12 sesiones quincenales. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Este programa estimulará el trabajo grupal con internos próximos a egresar del Establecimiento Penitenciario y considerará los aspectos psicosociales de la reincorporación en la sociedad y con la familia, las posibilidades laborales y las dificultades de reinserción. |

C) TALLER FAMILIA EGRESO

La puesta en libertad del interno genera un alto estrés para el grupo familiar, problemas o diferencias de readaptación a la vida en conjunto. Esta situación involucra una reorganización de funciones y superar los procesos de rechazo–aceptación.

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr que la familia disminuya el estrés y las preocupaciones generadas por el egreso inminente. ▪ Posibilitar una óptima re–incorporación del interno a su familia en términos de roles, comunicación, expresión de sentimientos. ▪ Posibilitar un ambiente de apoyo familiar al ex–condenado que sirva de protección a las posibles frustraciones ocasionadas por el medio social. ▪ Efectuar un análisis de los factores predisponentes desencadenantes del delito, como una forma de prevenir la reincidencia y quebrantamiento. |
|-----------------|--|

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar con la familia las características de una familia protectora y los factores de riesgo asociados. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Temas a tratar: <ul style="list-style-type: none"> • El reencuentro con la familia. • Expectativas, temores, fantasías. • Los cambios de la personalidad del recluso. • Evolución de los hijos. • ¿Quién tomará la disciplina en el hogar? • El apoyo en la búsqueda de trabajo. • ¿Podemos evitar que reincida? • ¿Quiere mantener la pareja? |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los grupos familiares de los internos a egresar dentro de los siguientes seis meses y que en forma voluntaria desearán adscribirse a este programa de apoyo familiar. ▪ En estos grupos se trabajará con la cónyuge y/o pareja del recluso. ▪ Este programa tiene una duración de seis meses con doce sesiones quincenales. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de trabajo con grupos de familias, parejas y cónyuges de internos próximos a egresar. |

D) COORDINACIÓN APOYOS EXTERNOS POST-EGRESO

El Subprograma de Atención Social, coordinará con instituciones externas el establecimiento de un trabajo de reinserción social a partir de las necesidades y requerimientos generados por el conjunto de los Subprogramas de Reinserción Social y el Área de Salud. Se coordinará en cada caso una red de apoyos externos post-egreso para el interno, sobre todo en aquellos casos que el interno deba continuar y/o recurrir a instituciones para el manejo de su cuadro o condición adictiva. Para lo señalado se identificarán recursos locales, familiares comunitarios, de estructuras públicas y privadas que faciliten su reinserción exitosa.

Para lo anterior, el Operador trabajará con recursos comunitarios que contribuirán en la reinserción social de los egresados, siendo éstos:

Área Familiar: CENFA, Pastoral Familiar Católica, Apoyo Familiar Cristiano de Iglesias Evangélicas, COSAM, Fundación de la familia, SERNAM, PRODEMU y Municipales.

Área Laboral: Unión Social de Empresarios Cristianos, Programa de Educación Cooperativa, Programas Pro-empleo de Municipalidades, Programas a mujeres jefas de Hogar (SERMAN-Municipalidades-PRODEMU), SENCE, empresas privadas.

Área Salud: Centros de Rehabilitación, Servicios de atención telefónica, Alcohólicos anónimos y narcóticos anónimos, CONASIDA (Sida y ETS), consultorios y hospitales.

Seis meses después de la puesta en servicio definitiva de la obra, el Servicio de Reinserción Social contará con un catastro de instituciones, clasificadas por áreas, con el fin de entregar orientaciones claras y precisas a los sujetos de atención, así como manejar datos concretos para establecer redes de colaboración.

3.2.4.5. USO DE BENEFICIOS

Estas son actividades destinadas a apoyar al interno que se encuentra recientemente haciendo uso de algún beneficio de salida al medio libre. Tienen como fin apoyarlo para evitar que por desinformación o desorientación reincida en conductas delictuales.

A) ORIENTACIÓN A LA SALIDA DOMINICAL

Con esta actividad se cubrirá las necesidades de información, apoyo y orientación de los internos que reciben el beneficio de Salida Dominical y también a resguardar el cumplimiento de las normativas de comportamiento relacionadas con el mismo. Las características de este programa son las siguientes:

| | |
|---|--|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminuir en el interno la angustia y el estrés generado por egreso. ▪ Posibilitar y facilitar una óptima incorporación familiar. ▪ Potenciar y fortalecer los recursos personales del interno. ▪ Estimular el desarrollo y uso de estrategias de resolución conflicto. ▪ Vincular a la familia en el proceso de inserción paulatina en medio libre. ▪ Re- vincular al sujeto con las redes sociales. ▪ Elevar las competencias internas y disminuir los factores riesgo derivados en el uso de beneficio. ▪ Brindar, en la medida que sea requerido, apoyo psicoterapéutico. ▪ Informar sobre los derechos y obligaciones relacionadas con uso del beneficio. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de internos y formación de grupos. ▪ Visitar los domicilios de los internos a solicitud del éstos y/o a familia y así apoyar el proceso de integración y aceptación familiar. ▪ Los talleres tratarán los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos y obligaciones relacionadas con la salida; • Sanciones al quebrantamiento; • Temor al reencuentro familiar; • Formas apropiadas de aproximación verbal y física; • Preparación para el rechazo familiar; • Relaciones sexuales con la pareja; • Riesgo de consumo de alcohol y drogas, otros. |
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los internos condenados próximos a hacer uso del beneficio (dos meses de anticipación). ▪ El programa tendrá una duración continua de cuatro meses continuos: dos meses antes del inicio del beneficio y dos meses después con una periodicidad de una sesión semanal. ▪ Tres talleres de Orientación durante el año. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El programa de Orientación a la Salida Dominical se realiza bajo la modalidad de dinámica grupal con una participación un máximo de 15 integrantes por grupo. ▪ Contempla técnicas de expresión de sentimientos, composiciones escritas; psicodrama; exposición formal contenidos. |

| | |
|--|--|
| <p>Evaluación y seguimiento</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La evaluación y seguimiento del programa se ha quincenalmente mediante los reportes de los internos de las condiciones de reinserción en el medio libre y la información entregada por la Administración Penitenciaria en relación a las faltas cometidas al regreso de su beneficio. Además, convocará una vez al mes a la familia de apoyo con el fin de recibir el reporte del grupo familiar. Los aspectos principales a evaluar serán: <ul style="list-style-type: none"> - Inserción familiar - Inserción en las redes de apoyo (con el fin de contar con información respecto de las posibilidades de obtener salidas controladas al medio libre) - Cumplimiento de las condiciones del beneficio |
|--|--|

3.2.4.6. DE LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

La atención social, de acuerdo a lo señalado en el Servicio de Reinserción social será abordada por turnos de los profesionales, quienes deberán atender a los internos que espontáneamente soliciten atención y los familiares que lo requieran. El canal para solicitar la atención será el, previamente, acordado entre el Coordinador de Reinserción Social y el Alcaide. En cuanto a la atención de emergencia o en crisis, se estará a las instrucciones que emanen de la Administración Penitenciaria.

3.2.4.7. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMES DE INTERNOS

De acuerdo a lo establecido **en el punto 1.13.7.6.2** de las Bases de Licitación las solicitudes de copias de antecedentes relacionados con los subprogramas del Servicio de Reinserción Social e informes sociales y psicológicos requeridos por el Alcaide serán despachadas por el Coordinador de Reinserción Social en un plazo de doce horas. En todo caso se establecerá una coordinación entre ambas instancias.

En aquellos casos que la solicitud corresponda a información reservada o confidencial definida en el punto 1.13.4.5.3. de las bases de licitación, el operador despachará la información requerida en un plazo de seis horas, contadas desde la notificación de la solicitud.

3.2.4.8 PROCESO DE INGRESO Y EGRESO

3.2.4.8.1. DE LOS INTERNOS

Los desplazamientos de internos que concurren a programas de reinserción social, se realizarán de acuerdo a las normas y reglamentos establecidos por la Administración Penitenciaria. Para lo cual el Jefe del subprograma entregará un detalle de las actividades a ejecutar, su calendarización, horarios, duración y lugares en que se desarrollarán. Esto estará contenido en el “Programa Anual de Actividades” del Servicio de Reinserción Social que se debe presentar, al Inspector Fiscal en el mes de septiembre de cada año. Esta información, además se incluirá en el “Programa Semanal de Actividades” que se entregará semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario, según lo establecido en este documento, incluyendo una nómina de los internos participantes.

3.2.4.8.2. DEL PERSONAL

Los movimientos del personal del Operador al interior del Establecimiento Penitenciario se realizarán de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. El desplazamiento de los funcionarios del Operador por la zona interna será custodiado por funcionarios de Gendarmería de Chile.

3.2.4.8.3. ZONAS DE ATENCIÓN Y TALLERES

Las actividades se realizarán en los lugares y dependencias concebidas para ello, el detalle de las actividades a ejecutar, su calendarización, horarios, duración y lugares en que se desarrollarán estarán en el “Programa Anual de Actividades”, además se incluirán en el “Programa Semanal de Actividades” que se entregará semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario.

3.2.4.9. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantendrá un registro de reclamos y sugerencias respecto al Subprograma de Atención Social, el cual estará anunciado y disponible para todos los usuarios del subprograma, en el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado al Inspector Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcalde cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

La respuesta a las solicitudes y reclamos de los familiares se harán en el momento que concurran a visita o se les citará a entrevista con el profesional Asistente Social. La respuesta a los internos, la efectuará el Jefe del Área a la que va dirigida la solicitud o reclamo, a través de entrevista personal.

3.2.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción de cualquiera de las actividades del Subprograma por ausencia del responsable, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando a los ausentes con profesionales de similar calidad y características. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito al Alcaide y al Inspector Fiscal para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penal. El reemplazo definitivo se concretará de acuerdo a lo establecido en el punto 1.4. del presente reglamento.

Las actividades, suspendidas por motivos ajenos al Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción Ej: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador de Reinserción Social y sus colaboradores directos determinarán la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad.

3.2.6. SERVICIOS DE APOYO

3.2.6.1 SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Subprograma, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará a través del Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados.

Capacitará al personal del subprograma en materias de salud preventiva y participará en las actividades y talleres programados, cuando su temática lo aconseje.

3.2.6.2 SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: Efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: Deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

c) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal e internos de éste Subprograma.

3.2.6.3. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad, que sean requeridos por el Subprograma, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinas y equipos, equipamiento de oficina etc.

3.2.6.4. GERENCIA DE EXPLOTACIÓN

Proveerá el material técnico, audiovisual, etc., necesario para el adecuado desarrollo de los talleres del Subprograma de reinserción social.

Proveerá en forma oportuna los recursos necesarios a los profesionales de este Subprograma para realizar vistas domiciliarias, trámites y otras gestiones de igual naturaleza.

3.2.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Subprograma de Atención Social, serán los siguientes:

3.2.7.1. RESULTADOS E INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Resultados e Indicadores que deberá cumplir el Subprograma:

| Ámbito | Resultado e Indicador |
|-----------------------------|--|
| Talleres | <ul style="list-style-type: none">▪ Siete talleres anuales de Intervención Social con una duración de 2 meses cada uno. Una sesión por semana, de dos horas cada una.▪ Seis talleres anualmente de pre-egreso con internos postulantes a libertad condicional. Una sesión quincenal, de dos horas cada una por seis meses.▪ Tres talleres anualmente de apoyo social a internos con beneficio de salida dominical, cubriendo el 100% de los internos que tengan este beneficio. Una sesión por semana, de dos horas cada una por un período de cuatro meses. |
| Diagnóstico internos | <ul style="list-style-type: none">▪ 100% de los internos condenados cuentan con diagnóstico social. Se realizará una constante actualización de los datos contenidos en el Anexo Ficha Única del Interno de acuerdo a la evolución en su Plan de Intervención Individual. En cuanto a los informes para postular a beneficios, se actualizará la información social cada vez que existan nuevos antecedentes.▪ 100% de la población condenada con domicilio en la región recibido visita domiciliaria. |
| Participación | <ul style="list-style-type: none">▪ 20% de la población condenada ha participado del programa de intervención social (participación en al menos en un taller)▪ Aumento anual de la tasa de participación satisfactoria en el programa de intervención. |
| Seguimiento | <ul style="list-style-type: none">▪ Mantención de registro actualizado de diagnóstico y participación en el programa. |
| Quejas o informes negativos | <ul style="list-style-type: none">▪ Quejas o Informes negativos por parte de autoridades del poder judicial, administración penitenciaria u otros organismos públicos con respecto de la calidad u oportunidad de los informes y diagnósticos sociales no superará el 10% de los informes emitidos. |

De acuerdo a lo indicado en el contrato de concesión, el cumplimiento de los indicadores (para los específicamente definidos en el contrato) se alcanzará gradualmente a los 12 meses en un 50%, a los 24 meses el 60%, a los 36 meses el 80% y a los 48 meses el 100%.

3.2.7.2. INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma de Atención Social al Interno contenida en los cuadros anteriores será entregada a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, como parte del Informe Global de Gestión del recinto penal en el mes de enero de cada año. Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas.

La fecha de entrega de los Informes de Gestión se ajustará a lo establecido en las Bases de Licitación, como así mismo en lo que se refiere a copias de antecedentes relacionados con los subprogramas o informes sociales y psicológicos solicitados por el Alcaide.

Se instaurará un sistema de registro de los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios (o contenidos en informes del poder judicial), en el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado a la Administración Penitenciaria, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.2.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.2.8.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de los Subprogramas de Reinserción Social, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del operador, como también facilitar la gestión del operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados, aislamientos, castigos, enfermedades, o cualquier otra eventualidad que les impida a los internos asistir a las actividades programadas y que vaya en desmedro de la calidad del servicio;
- Poner a disposición del operador a los internos adscritos en programas de reinserción social;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario;
- Permitirá la asistencia de los internos y su familia a los programas de reinserción social en los horarios establecidos;
- Custodiará a los funcionarios del Operador que deban desplazarse por la zona interna; y
- Asegurará la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.2.8.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el contrato de concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizará y aprobará los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias;
- Aprobará los planes y programas de las actividades de reinserción social; y
- Analizará y aprobará los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas.

3.2.8.3. DEL OPERADOR

- Es la responsable de la ejecución de los subprogramas de reinserción social en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones;
- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas,

los insumos que tiene por misión proveer atención a los internos del Establecimiento; y

- El Jefe del Subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades de reinserción social.

PARTE 3

3.3. SUBPROGRAMA ATENCIÓN PSICOLÓGICA A INTERNOS

3.3.1. ASPECTOS GENERALES

Este título describirá las actividades, mecanismos y aspectos logísticos que sustentarán al Subprograma de Atención Psicológica a Internos del Establecimiento Penitenciario.

Asimismo, establecerá las interrelaciones operacionales con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal.

A modo general, se describirán las actividades de diagnóstico, asistencia y aquellas orientadas a contribuir a la reinserción social del interno, a través de la intervención psicocriminológica, estimulando para ello el desarrollo de sus competencias psicosociales, favoreciendo la reinserción y minimizando el impacto negativo de la reclusión.

3.3.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Este subprograma va dirigido a toda la población penal en cuanto a brindar asistencia y tratamiento psicológico, el que puede ser solicitado directamente por el interno o por derivación de otro Servicio o de la Administración Penitenciaria.

En cuanto a la población de condenados su objetivo es influir activamente en la modificación conductual delictiva de los internos. Para ello el subprograma dispondrá de una serie de intervenciones psicosociales y psicoterapéuticas que apuntan a los aspectos disfuncionales de los internos, buscando la extinción de conductas delictivas, a través de una investigación externa e interna del sujeto, considerando la creación de un vínculo transitorio basado en la relación de diálogo estructurado en la empatía con un nivel mínimo de consolidación para que se pueda desarrollar una experiencia emocional correctiva que favorezca la eliminación de conductas delictuales.

Las intervenciones psicosociales y psicoterapéuticas se orientarán a:

- Implementar programas de desarrollo de competencias psicosociales que favorezcan la reinserción social.
- Desarrollar programas que disminuyan el impacto negativo de la reclusión.
- Desarrollar programas de apoyo al auto-cuidado de quienes presten servicios de reinserción al interior del Establecimiento Penitenciario.

Otro objetivo del subprograma es realizar los psicodiagnósticos de la especialidad que permitirán determinar los niveles psicocriminológicos de la población de internos del Establecimiento Penitenciario y su nivel de salud mental.

Finalmente, fomentar las competencias prosociales, por medio de la implementación de programas que buscarán desarrollar competencias en solución de problemas, habilidades sociales, habilidades de negociación, pensamiento creativo, control emocional, desarrollo de valores y pensamiento crítico, entre otros.

3.3.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

La propuesta de atención psicológica a los internos comprenderá los siguientes servicios:

3.3.1.2.1 DIAGNÓSTICO

El objetivo será elaborar un diagnóstico psicocriminológico y pronóstico criminológico al 100% de los internos, identificando las principales áreas sobre las cuales se orientará el trabajo futuro. Asimismo, se colaborará en los procesos de selección de los internos para su incorporación en los diversos subprogramas y actividades y se elaborarán los diagnósticos que sean requeridos a petición de la Administración Penitenciaria u organismos competentes.

Finalmente se diagnosticará el nivel de salud mental de la población penal.

3.3.1.2.2. ASISTENCIA Y APOYO PSICOLÓGICO A INTERNOS

Consistirá en brindar asistencia, apoyo y tratamiento psicológico a internos principalmente bajo la modalidad grupal. Los grupos serán organizados en base a las patologías o problemas comunes que presenten los internos. La razón de utilizar preferentemente la metodología grupal se basa en dos criterios: en primer lugar, la intervención grupal provee de una herramienta de impacto comprobado para la

modificación de conducta; en segundo lugar, el logro de una mayor cobertura, por lo tanto, un uso más eficiente de los recursos disponibles. La priorización de los internos a atender se hará sobre la base de las definiciones que emanen de la política de focalización penitenciaria.

Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos casos en los cuales la intervención individual sea la indicada, se brindará este tipo de atención, la cual adoptará la modalidad de psicoterapia breve. Esta intervención incluye las modalidades de orientación, apoyo, asistencia y tratamiento. Las urgencias serán manejadas en coordinación con el Servicio de Salud.

3.3.1.2.3. INTERVENCIÓN EN COMPETENCIAS PROSOCIALES

Buscará promover el desarrollo de una inteligencia emocional que permita al interno comprender el efecto de su conducta en la interacción social. Asimismo, entregará habilidades para el mejoramiento de su desempeño social, para que éste sea más aceptado y éticamente valorado y finalmente, favorecerá la adquisición de competencias de convivencia social más sanas para el interno y para su comunidad.

En síntesis, el programa de desarrollo de competencias prosociales buscará desarrollar en los internos competencias en los siguientes ámbitos:

- Solución de problemas;
- Habilidades sociales;
- Habilidades de negociación;
- Pensamiento creativo;
- Control emocional;
- Desarrollo de valores; y,
- Pensamiento crítico.

3.3.1.2.4. COORDINACIÓN CON ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

A partir de las necesidades específicas detectadas en factores de riesgo presente en los internos, los profesionales de este subprograma, prestarán servicios, cuando se requiera, al Programa de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas, desarrollado por el Subprograma para la Atención de Internos que Presentan Adicción al Consumo de Alcohol y/o Drogas. También participarán en los Talleres de Prevención VIH-SIDA y Talleres de Sexualidad desarrollados por el Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social.

3.3.1.2.5. AUTOCUIDADO DE EQUIPOS DE TRABAJO

El contexto penitenciario, por la naturaleza y complejidad de los problemas que presentan los internos, constituye una condición que podría afectar la estabilidad y la salud mental de los equipos profesionales que se desenvuelven en este ámbito. Por ello, el Subprograma Atención Psicológica a Internos desarrollará un programa de autocuidado para los equipos de trabajo. En esta instancia, se abordarán temas como el enfrentamiento del estrés, elaboración de experiencias de fracaso y frustración, capacidad de pedir ayuda, expectativas y metas en el trabajo. El objetivo principal será desarrollar competencias de autocuidado en los equipos de trabajo y con ello asegurar un estándar de desempeño con estrés ocupacional autocontrolado y con un personal con capacidades y recursos variados en materias de autocuidado.

Este programa estará abierto tanto a personal del Operador como de Gendarmería de Chile, para aquellos que por la naturaleza de sus funciones se vean principalmente afectados.

3.3.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Sobre la base de los planes de actividades del Subprograma de Atención Psicológica, aprobado por Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal, se desarrollarán e implementarán programas de trabajo orientados a lograr los objetivos descritos en el subprograma, en especial los enfocados a los cambios de conducta en los internos que favorezcan su proceso de reinserción social.

Para lo anterior, el Operador dispondrá de los recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la entrega del servicio en la calidad y oportunidad regulada en el Contrato de Concesión.

En consecuencia, el subprograma contará con equipos especializados en diagnóstico psicocriminológico, tratamiento y psicoterapia. Se trabajará en forma coordinada con el Servicio de Salud y los Subprogramas que forman parte del Servicio de Reinserción Social. Asimismo, se gestionará el trabajo con redes sociales de apoyo e instituciones complementarias y relacionadas como COSAM, ONGs, iglesias, organizaciones comunitarias, cuerpos de voluntariados, municipios, entre otros.

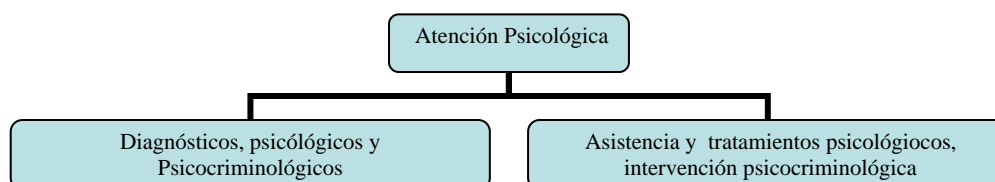
La actualización de los programas de atención psicológica previstos y aquellos por implementar, serán sometidos a la aprobación del Consejo Técnico del Establecimiento Penal. Asimismo, se elaborarán los informes de gestión exigidos en el Contrato de Concesión.

Se dispondrá de recintos especialmente destinados para la atención psicológica individual y grupal de los internos. Como también para el desarrollo de programas de autocuidado para el personal propio y de Gendarmería de Chile.

Para el desarrollo de todas las actividades de este subprograma, el operador dispondrá de las facilidades de ingreso a los recintos y traslados, vigilancia y seguridad de parte de los funcionarios de Gendarmería de Chile según se indica en el presente reglamento.

3.3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA PRESTACIÓN

Como se describe en el organigrama, este servicio se organizará con un equipo polifuncional dirigido por el Jefe de Área Psicosocial del Establecimiento Penitenciario. Este tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios descritos en este Título.



El equipo de trabajo del Subprograma Atención Psicológica al Interno, estará conformado por personal calificado y contará con la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.

3.3.1.4.1. DOTACIÓN

En la tabla adjunta, se indica el total de profesionales del subprograma.

| Cargos | Número de Funcionarios |
|-------------------|-------------------------------|
| Psicólogos | 6 |

Se han distribuido los siete profesionales psicólogos del Servicio de Reinserción Social de cada Establecimiento Penitenciario, de la siguiente manera: seis en el Subprograma de Atención Psicológica y uno en el Subprograma de Capacitación Laboral y Laboral. Esta distribución puede variar si el desarrollo de la actividad de los subprogramas lo hacen necesario, no así la dotación mínima.

3.3.1.4.2. HORARIOS DEL SERVICIO

La Atención Psicológica al Interno, se brindará de lunes a viernes desde las 8:30 horas hasta las 17:30 horas, interrumpiéndose en el horario de colación de internos, pudiéndose ampliar la jornada según las necesidades.

La organización del personal descrita, las dotaciones definidas y los horarios de prestación de servicio indicados, son entregados como referencia y podrán sufrir cambios acordados por el Operador y la Administración Penitenciaria, siempre y cuando esto no afecte la calidad y oportunidad de la prestación del servicio.

3.3.1.5. POLÍTICAS DEL SUBPROGRAMA

El operador ha definido las siguientes políticas que regirán al Subprograma de Atención Psicológica a Internos.

- El foco de las intervenciones del subprograma será conseguir los cambios de actitudes y conductas que sean necesarios para permitir al interno iniciar y mantener su proceso de reinserción social.
- Las intervenciones de atención psicológica al interno deben ser capaces de plantear un sinnúmero de hipótesis de trabajo, nacidas desde los diversos dominios de la experiencia del interno, las que contextualizadas en programas de reinserción social fomentarán el cambio de la conducta delictual.
- La intervención intencionada y con objetivos de cambio, es el eje central de trabajo psicológico con el interno, es la antesala del cambio conductual y requiere acercamientos coordinados con la finalidad de promover integralmente la reducción de la reincidencia llegado el momento del egreso.
- El subprograma deberá contar con un equipo de trabajo competente capaz de entregar y mantener un alto estándar de desempeño en la prestación del servicio.
- En todo momento, se dará cumplimiento al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, al Contrato de Concesión y demás disposiciones legales que rijan la prestación del Servicio.

3.3.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

Este ítem describe aspectos operativos que incidirán en la ejecución del Subprograma de Atención Psicológica al Interno.

3.3.2.1. DIAGNÓSTICO

Se definen dos modalidades de diagnóstico: El diagnóstico psicocriminológico individual y el de nivel de salud mental de la población. Para ambos tipos de diagnóstico, se contará con un equipo de profesionales especializado que utilizará métodos y procedimientos de trabajo estándar.

Se entenderá el diagnóstico psicocriminológico individual, como el proceso mediante el cual se identifican los factores psicológicos y criminológicos que potenciaron el comportamiento delictivo del sujeto, elementos básicos para elaborar el pronóstico de recuperabilidad y de reinserción social.

La salud mental será concebida como una dimensión continua, de manera procesal y no como un discontinuo (sano-enfermo). Es decir es un constructo social, que responde a contextos situacionales y que dice relación a cómo el individuo se desempeña en esos contextos.

Ambas modalidades de diagnóstico, obedecen a un programa estructurado y requieren una coordinación logística con Gendarmería de Chile y la Inspección Fiscal para su ejecución.

3.3.2.2. ASISTENCIA Y APOYO PSICOLÓGICO A INTERNOS

Consistirá en la programación y ejecución de actividades de grupos de trabajo psicológico, guiados y/o facilitados por un profesional psicólogo en coordinación con el Servicio de Salud, para otorgar asistencia, apoyo y tratamiento psicológico al interno. Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos casos en los cuales la intervención individual sea la indicada, se brindará este tipo de atención, la cual adoptará la modalidad de psicoterapia breve.

En términos logísticos operacionales, la modalidad de intervención psicológica grupal atenderá hasta veinte internos semanales y la individual ocho internos semanales.

3.3.2.3. INTERVENCIÓN EN COMPETENCIAS PROSOCIALES

Consistirá en la programación e implementación de talleres de análisis cognitivo-conductuales y emocionales respecto del comportamiento social y las consecuencias de éste. Se organizará en diferentes grupos temáticos, privilegiando la participación de internos primerizos y próximos a egresar. Se desarrollará en ciclos con una cobertura de veinte internos cada uno.

3.3.2.4 AUTOCUIDADO DE EQUIPOS DE TRABAJO

Se realizarán sesiones mensuales de trabajo con los diferentes grupos de profesionales, de forma tal de prevenir el síndrome de Burnout, propio de equipos

que desarrollan su actividad laboral en ambientes que generan un alto nivel de estrés y contaminación emocional, como es el trabajo directo con la problemática de los internos.

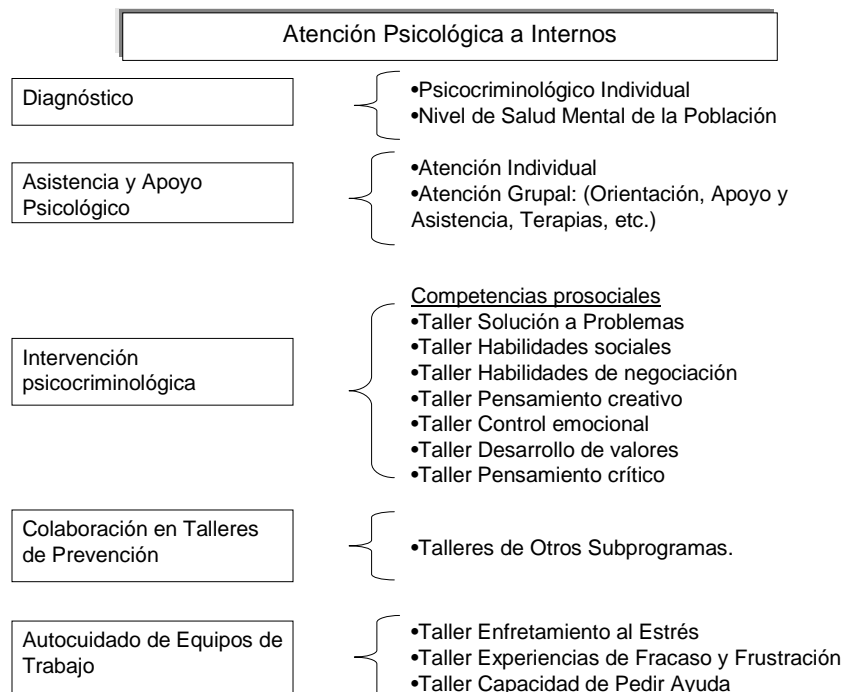
3.3.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

Para el desarrollo del subprograma de atención psicológica a internos se programarán actividades que tienen por finalidad dar cumplimiento al objetivo central de este servicio. Las intervenciones fundamentales pueden esquematizarse en cinco ámbitos o áreas de trabajo, que comprenden un conjunto de actividades cada una.

En general, la modalidad de trabajo a utilizar es en base a talleres grupales dirigidos por especialistas y/o por monitores formados en el Establecimiento Penitenciario, los cuales actuarán como agentes educativos permanentes. Los profesionales que liderarán los talleres en ocasiones podrán contar con la colaboración de profesionales del Servicio de Salud y del subprograma de Atención Social.

Para situaciones especiales o extraordinarias se realizarán actividades individuales.

ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA DE ATENCION PSICOLOGICA



3.3.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMAS

3.3.4.1. DIAGNÓSTICO

3.3.4.1.1. DIAGNÓSTICO PSICOCRIMINOLÓGICO INDIVIDUAL

El diagnóstico psicocriminológico, que es parte del diagnóstico inicial, tendrá como objetivo central identificar y especificar los factores psicológicos y criminológicos que potenciaron o generaron el comportamiento delictivo, incorporando un pronóstico de recuperabilidad social del sujeto. En la elaboración de este pronóstico se considerarán las competencias del sujeto y los antecedentes del medio familiar, social y comunitario en el que eventualmente se reinsertará el interno; lo último será aportado por el diagnóstico social. Con estos antecedentes se identificarán las áreas a trabajar y en base a éstas se confeccionará el Plan de Intervención Individual.

Se elaborará el diagnóstico psicocriminológico a toda la población penal y comenzará su confección, como máximo, a las dos semanas de informado el ingreso del interno al Establecimiento Penitenciario.

El diagnóstico abordará las siguientes dimensiones:

- **Área Intelectual**: Se evaluarán el nivel y rendimiento intelectual global, así como el análisis de las distintas funciones intelectuales. Se utilizarán: entrevista personal, aplicación de tests como Wais, con el objetivo de medir la inteligencia del interno, dentro de un enfoque global de ésta.
- **Área socioemocional**: En la evaluación de personalidad, se utilizará entrevista personal y aplicación de tests como TAT, Rorschach, Luscher y los criterios diagnósticos de DSM-IV entre otros.
- **Área afectiva**: Se evaluará el Área Afectiva, relaciones interpersonales, trastornos y/o psicopatologías.
- **Área criminológica**: Se evaluará entre otros aspectos: conciencia de delito, conciencia del mal causado, disposición al cambio, grado de internalización de pautas y valores de la subcultura carcelaria. Se elaborará la dinámica delictiva, incluyendo carácter y forma del delito, factores predisponentes y desencadenantes del hecho delictual.

En los casos en que el diagnóstico del interno arroje patologías severas, se efectuará la derivación al Servicio de Salud (Psiquiatría).

Los psicólogos del Subprograma de Atención Psicológica a Internos, además de participar en el diagnóstico inicial, deberán realizar otros diagnósticos específicos en las situaciones que se indican a continuación:

- Diagnósticos psicocriminológicos y elaboración de los correspondientes informes, a requerimiento del Poder Judicial, Administración Penitenciaria, Escuela del Establecimiento u otros organismos competentes.
- Diagnósticos psicológicos requeridos en los procesos de selección de los diferentes subprogramas, para la incorporación de internos a actividades de tipo formativas, de capacitación, trabajo, talleres de intervención psicosocial y otras que para incorporarse requieran de perfiles específicos.
- Diagnósticos psicocriminológicos y elaboración de los respectivos informes para el Consejo Técnico del Establecimiento, de los postulantes a: indultos, libertad condicional, beneficios de salida al medio libre, ley de reducción de tiempo de condena (Ley N°19.856), etc.

En anexo 3.0.C. se adjunta formato estándar de Informe Psicológico.

3.3.4.1.2. DIAGNÓSTICO DE NIVEL DE SALUD MENTAL DE LA POBLACIÓN

Para diagnosticar el nivel de salud mental de la población se utilizará la metodología elaborada y validada para la población chilena por el departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

Por lo que el nivel de salud mental se representará como un continuo entre un polo de bajo nivel de salud y otro polo de alto nivel de salud mental, pasando en total por siete niveles de salud, según tabla adjunta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------------------|
| Capacidad Mínima | Capacidad Muy baja | Capacidad Baja | Capacidad Media | Capacidad Alta | Capacidad Muy alta | Capacidad Óptima |

De acuerdo al modelo de la categorización expuesto, se postula que estos siete tramos corresponden a siete niveles de capacidad para promover potencialidades y enfrentar situaciones problemas.

El puntaje que obtenga un sujeto en esta escala estará dado por el promedio de los puntajes obtenidos en la escala de salud mental positiva y en la escala de salud mental negativa.

De este modo, se considerará desarrollar a lo menos una vez al año una evaluación del nivel de salud mental de los internos, que permitirá enfocar y rediseñar los programas de intervención de éste subprograma y en general los del Área de Reinserción Social.

Para la medición propiamente tal, previo acuerdo de la Coordinación del Servicio de Reinserción Social con la Administración Penitenciaria, se procederá realizar la aplicación de la escala de salud mental, a una muestra de internos.

3.3.4.2. ASISTENCIA, APOYO PSICOLÓGICO A INTERNOS

Tiene por objetivo brindar atención de tipo asistencial, apoyo y tratamiento psicológico a los internos que lo necesiten, ya sea que se haya consignado esta necesidad en el Plan de Intervención Individual o que el interno lo solicite voluntariamente a través de los canales acordados entre el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Alcaide; también podrán ser derivados, los imputados, procesados o condenados que, a juicio de la Administración Penitenciaria o profesionales de otros subprogramas, requieran dicha atención.

En un plazo máximo de 24 horas de recibido el requerimiento, el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, incluirá al interno en la nómina de pacientes que iniciarán el proceso de atención psicológica.

Esta atención se realizará mediante diversas modalidades, tales como: atención en crisis, entrevista, orientación, apoyo, asistencia, terapia, etc. y puede efectuarse en sesiones individuales o de grupo, dependiendo de las necesidades de cada interno.

3.3.4.2.1. ATENCIÓN INDIVIDUAL

Se otorgará sólo en casos donde el criterio diagnóstico sugiera imposibilidad de intervención grupal, sin un trabajo individual previo. Las modalidades para abordar la atención individual serán:

- a) Orientación: Esta acción corresponde a la entrega de elementos de juicio y discernimiento a los internos que demanden apoyo psicológico directo y a juicio del terapeuta esto sea aconsejable.
- b) Apoyo y asistencia: Esta acción se entregará a los internos que así lo demanden, como consecuencia de una situación contingente en sus vidas para lo cual sea imprescindible recibir apoyo psicológico, especialmente en el contexto de apoyo a la reinserción social o de riesgo vital.
- c) Terapias: La terapia psicológica será del tipo estratégico breve, es decir, no más de doce sesiones. Posteriormente y de ser necesario, se derivará a un grupo de tratamiento específico.
- d) Intervención en crisis: Estas se resolverán con derivación al Servicio de Salud para una evaluación psiquiátrica y su atención inicial. La derivación se efectuará a través del Coordinador de Reinserción Social, quien establecerá las coordinaciones pertinentes con la Administración Penitenciaria. Se atenderá especialmente a los internos que presenten una alta ideación o tentativa suicida.
- e) Tratamiento Psicocriminológico: Se refiere a una modalidad de terapia centrada en aspectos psicocriminológicos, solicitada voluntariamente por el interno.

Las temáticas a desarrollar en este tipo de atención estarán dadas por el motivo de consulta del interno, no obstante algunas temáticas que ameritan ser destacadas son las siguientes:

- a) Conductas de violencia y agresión contra terceros: Destinada a trabajar el auto-control de las reacciones agresivas.
- b) Conductas de autoagresión: Destinada a la comprensión y auto-control de las agresiones contra sí mismo.
- c) Experiencias traumáticas: Destinada a una reestructuración cognitiva y emocional de eventos traumáticos.
- d) Experiencias de maltrato físico y/o psicológico: Destinadas a entregar herramientas psicológicas que permitan enfrentar en mejor forma el abuso por parte de terceros.
- e) Experiencias de abuso sexual: Similar al punto d) anterior, pero en experiencias traumáticas de tipo sexual.
- f) Ideaciones suicidas: Destinadas a dar contención emocional trabajando en coordinación con el Servicio de Salud del Establecimiento.
- g) Consumo de drogas: Se derivará o coordinará la atención con el subprograma correspondiente.
- h) Conducta delictual: Se centrará en el análisis de aspectos tales como: conciencia de delito, conciencia del mal causado y disposición al cambio.

3.3.4.2.2. ATENCIÓN GRUPAL

Por definición esta es la modalidad de trabajo que se implementará para todas las acciones del Subprograma, salvo aquellas que requieren atención individual en los casos ya descritos. Así, se proveerá la posibilidad de dar una atención efectiva y eficiente a un mayor número de personas en un mismo periodo de tiempo, implicando una optimización de los recursos disponibles. Los focos de atención podrán clasificarse según se presenta a continuación:

- a) Orientación: Esta acción corresponderá a la entrega de elementos de juicio y discernimiento a los internos que demanden apoyo psicológico directo respecto de algún tópico de carácter personal, el cual sea posible de abordar en forma grupal.
- b) Apoyo y asistencia: Esta acción se realizará con los internos que así lo demanden como consecuencia de una situación contingente en sus vidas y donde la interacción grupal constituya un elemento terapéutico en sí mismo.
- c) Terapias: La “terapia de grupo” será la modalidad aplicada por definición en los casos que requieran de esta intervención. El proceso de terapia será regulado al inicio de cada grupo por el psicoterapeuta responsable, configurando con los participantes un contrato psicológico que se pactará verbalmente al momento de iniciar la terapia y en el que se tomarán acuerdos respecto de los deberes y derechos de los participantes, incluyendo al terapeuta.

- d) **Talleres:** Bajo esta modalidad se desarrollarán todas las intervenciones con valor psicosocial terapéutico que puedan implementarse para alcanzar una reinserción social positiva. Estos tendrán un plan de trabajo que considerará objetivos, plan de actividades, duración y evaluación que formará parte del Plan de Intervención Individual.
- e) **Tratamiento Psicocriminológico:** Se refiere a una modalidad de terapia centrada en aspectos psicocriminológicos. Estará dirigida preferentemente a internos condenados que la solicitan voluntariamente.

Las temáticas a desarrollar en la atención grupal son las siguientes:

- a) **Desarrollo Personal:** Destinada a favorecer el auto-conocimiento y las posibilidades de lograr un mejor desempeño social en una interacción socialmente positiva.
- b) **Autoestima:** Destinada a mejorar los niveles de la representación del “sí mismo” para lograr un buen pronóstico de desempeño social.
- c) **Proyectos de Vida:** Destinada a revisar la historia vital y desde allí formular un plan de trabajo personal en pos de la reinserción social.
- d) **Relaciones Familiares e Interpersonales:** Destinada a analizar los tipos de relaciones familiares e interpersonales y la influencia de éstas en un buen desempeño y comportamiento social.
- e) **Conducta Delictual:** Destinada a desarrollar la capacidad de comprensión de los efectos de la conducta delictual en “sí mismo” y en las víctimas, con el objetivo de comprender las causas del actuar delictivo si fuese posible. Se analizarán aspectos tales como conciencia de delito, conciencia del mal causado y disposición al cambio.

3.3.4.3. INTERVENCIÓN PSICOCRIMINÓGICA

Se refiere a la intervención o tratamiento psicocriminológico, diferenciado y personalizado, incorporado al Plan de Intervención Individual del Interno, en el que voluntariamente el interno se compromete a participar. Esta intervención tiene por objetivo:

- Desarrollar destrezas en el interno, que le permitan enfrentar el deterioro general de su salud mental, producto de su historia personal, familiar, social y criminógena, así como los efectos específicos de la pérdida de la libertad en ellos y sus familias.
- Entregar elementos para lograr un sentido de cambio en el interno, a través del cumplimiento de la pena y de la preparación de su egreso.
- Contribuir a reducir las posibilidades de reincidencia, y a dar cumplimiento provechoso a los beneficios de salida al medio libre y libertad condicional.

Las principales temáticas a trabajar en la intervención psicocriminológica serán:

- a) **Análisis de la conducta delictual.** Considerando que el hecho delictual (acción delictual) es el punto de partida de la intervención penitenciaria, se analizará: carácter y forma del delito, situación de las víctimas, conciencia del delito y del mal causado, disposición al cambio, etc.
- b) **Desarrollo personal.** Se trabajará: reconocimiento, análisis y reforzamiento del sí mismo, vida afectiva, autoestima, intereses y capacidades, relaciones familiares e interpersonales, planificación vital, etc.
- c) **Desarrollo de capacidades y habilidades sociales.** Se analizarán: subsistemas sociales, criterios y vías de relación social, formas de vinculación familiar y con el grupo de pares, capacidades sociales personales, formación de hábitos laborales, integración a redes sociales, formas de reubicación en el medio libre, etc.
- d) **Alteraciones y enfermedades psíquicas.** Se explorarán alteraciones psicológicas frecuentes producto del confinamiento: Enfrentamiento de los efectos de la reclusión, aislamiento, falta de comunicación, depresión, neurosis, adicción a drogas y alcohol, violencia intrafamiliar, alteraciones y disfunciones sexuales, etc. Estos temas serán abordados en forma general, para el tratamiento específico serán derivados a atención psicológica individual o al Servicio de Salud según corresponda.

La intervención psicocriminológica se realizará fundamentalmente a través de talleres intensivos y participativos en grupos de 8 a 15 participantes, con el objeto de facilitar la expresión individual y el reforzamiento de procesos interpersonales y de relación social.

Las temáticas descritas (consistente con el marco teórico desarrollado en el capítulo Servicio de Reinserción Social), se desarrollarán a través de las técnicas utilizadas en los Talleres de Competencias Prosociales, que se describen a continuación:

A) SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

a.1) Descripción

Versión modificada del TIPS (Training Interpersonal Problem Solving). Se identifican los siguientes nueve pasos:

- Reconocimiento de problemas;
- Identificación de problemas;
- Recopilación de información;
- Conceptualización;
- Comunicación no verbal;
- Comunicación verbal;
- Pensamiento alternativo;
- Pensamiento consecuente;
- Comunicación asertiva.

a.2) Objetivo General

Generar habilidades para identificar estrategias generales susceptibles de ser aplicadas en cualquier situación problemática: identificar oportunamente la existencia de un problema, definirlo oralmente, identificar los sentimientos asociados al mismo, separar hechos de opiniones, obtener la información necesaria, generar soluciones alternativas, analizar sus consecuencias, decidir cuál es la mejor elección y expresarla asertivamente

B) HABILIDADES SOCIALES

b.1) Descripción

Se trata de una versión modificada de TAE (Terapia de Aprendizaje Estructurado de Goldstein). Se han seleccionado siete habilidades de un total de 37 del programa (y de 50 consideradas en el TAE). Estas son:

- Pedir ayuda;
- Expresar una queja;
- Persuadir;
- Responder a los sentimientos de los demás;
- Responder a la manipulación;
- Responder ante el fracaso;
- Responder ante mensajes contradictorios.

Siendo éstas las fundamentales en el caso de los internos, es posible incluir otras adicionales, según las características particulares de cada grupo y la evaluación del equipo técnico.

b.2) Objetivo general

Potenciar la toma de perspectiva social y la exposición a modelos eficaces en la resolución de problemas interpersonales (a través del modelado y del rol playing). Se pretende que los participantes sean capaces de interactuar en situaciones sociales de manera prosocial, sustituyendo el rechazo y el castigo habituales por la aceptación y el refuerzo.

C) HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN

c.1) Descripción

Las habilidades de negociación son una alternativa al conflicto en la que ambas partes son capaces de satisfacer sus necesidades a través del acuerdo. Implica un compromiso, una concesión que se hace a la persona con la que se negocia para que llegue a aceptar, al menos parcialmente, una parte de nuestros deseos. Se ha adaptado el programa SOCS (Situaciones, Opciones, Consecuencias y Simulación), para desarrollar fundamentalmente cuatro habilidades:

- Identificar y aclarar una situación problemática;
- Identificar las posibles opciones a esa situación;
- Identificar las consecuencias de dichas opciones;
- Simular las situaciones para llegar a obtener las consecuencias deseadas (las menos conflictivas).

c.2) Objetivo general

Que los participantes aprendan una alternativa al conflicto: la negociación.

D) PENSAMIENTO CREATIVO

d.1) Descripción

El objetivo es desarrollar lo que algunos denominan “Pensamiento Lateral”: capacidad para generar nuevas ideas frente a un pensamiento “persistente” tendiente a inhibir la generación de ideas por depender de modelos cognitivos fijos. La mayoría de los sujetos con problemas de adaptación social evidencian esta rigidez cognitiva: conceptualizan situaciones novedosas en función de sus experiencias previas, sin considerar la posibilidad de que entren en juego otros factores, lo que les impide formar conceptualizaciones alternativas. Cuando la nueva situación es compleja, su inflexibilidad cognitiva da lugar a conductas inadecuadas; no es capaz de desarrollar otras formas de solucionar sus problemas.

Mediante el pensamiento creativo es posible ampliar la percepción de las situaciones y las personas y a considerar otros aspectos implicados. Se enseñan una serie de estrategias de pensamiento que tras una práctica adecuada estimulan al individuo para su aplicación sistemática a distintas situaciones, una vez que las ha automatizado. A través de diez lecciones dinámicas y repletas de variados ejercicios se practican aspectos cognitivos diversos: el pensamiento medios-fines, el causal, el consecuencial, el alternativo, la toma de decisiones y la toma de perspectiva social. El propósito no es enseñar contenidos -el contenido es sólo un vehículo- sino la utilización del pensamiento como habilidad; para ello se trabaja sobre los procesos básicos del pensamiento.

d.2) Objetivo general

Romper con la rigidez cognitiva y ampliar la percepción del sujeto superando la barrera de lo inmediato, lo obvio y lo egocéntrico, flexibilizando y ampliando el pensamiento limitado.

E) CONTROL EMOCIONAL

e.1) Descripción

El valor que tiene el hecho de que los internos aprendan y practiquen toda una serie de estrategias cognitivas queda reducido si sentimientos demasiado fuertes o niveles de estimulación muy altos interfieren en su aplicación de las habilidades cognitivas. Que el interno alcance su adaptación social depende en gran medida de su capacidad para mantener un nivel de activación moderado ante situaciones emocionalmente conflictivas o provocadoras (situaciones a las que suelen estar expuestos) y de que consigan aplicar las habilidades cognitivas incluso cuando el nivel de activación es alto.

e.2) Objetivo general

Mediante la práctica del control emocional básicamente se enseña a:

- Reconocer las claves que nos indican que vamos a experimentar cólera o enfado o las situaciones en las que es probable que las sintamos.
- Actuar para reducir la probabilidad de que estas situaciones lleguen a provocar la irritación.
- Reconocer los signos fisiológicos y psicológicos de la irritación

F) DESARROLLO DE VALORES

f.1) Descripción

Este módulo se basa en el “Manual de Educación Moral” de Galbraith & Jones, diseñado en torno a la exposición de conflictos cognitivos y sociales a través de situaciones en las que entran en oposición las resoluciones de los diferentes componentes del grupo, lo que les lleva a examinar sus propias ideas sobre determinados aspectos éticos y a considerar los puntos de vista de otras personas implicadas en el conflicto. Se hace referencia a la teoría de Kohlberg, que identifica las etapas del desarrollo moral y que defiende que mediante la práctica de solución de dilemas morales los sujetos pueden llegar a desarrollar niveles más altos de pensamiento. La discusión adecuada de un dilema moral proporciona oportunidades para considerar y experimentar conflictos morales genuinos, teniendo que aplicar su actual nivel de pensamiento a problemas cognitivos y sociales, exponiéndose a niveles de pensamiento superiores e incluso confrontando sus propias inconsistencias de razonamiento.

f.2) Objetivo General

La finalidad fundamental es desarrollar la toma de perspectiva social, desafiando el pensamiento egocéntrico y estimulando a reconsiderar sus propios puntos de vista (meta-cognición) y los de los demás.

Las habilidades cognitivas que integran el programa están diseñadas de forma tal, que las situaciones que se crean estimulan a los participantes a pensar acerca de sus valores.

El modelamiento que constantemente protagoniza el entrenador incluye también los valores que esperan que los participantes adquieran.

Deben aprovecharse todas las oportunidades en las que los participantes reflejan conductas prosociales, utilizando refuerzos y estimulándoles.

G) RAZONAMIENTO CRÍTICO

g.1) Descripción

Se enseña al sujeto a conocer y evaluar su propio pensamiento y el de los demás para asegurarse de que es lógico y racional; es decir, que las conclusiones a las que se llega se basan en información suficiente y correcta en lugar de basarse en prejuicios, asunciones injustificadas u opiniones distorsionadas de los hechos. El pensamiento de aquellas personas que presentan déficits cognitivos suele ser más emocional que racional, lo que les lleva a adoptar creencias erróneas o no aceptar que alguien “les lleve la contraria”.

g.2) Objetivo General

A través del entrenamiento en razonamiento crítico se pretende fomentar:

- La curiosidad intelectual;
- La objetividad;
- La flexibilidad;
- El juicio prudente;
- La detección de la relevancia;
- La tolerancia.

H) REVISIÓN DE HABILIDADES

h.1) Descripción

Mediante la revisión de habilidades se practican todas las técnicas aprendidas a lo largo del programa, siguiendo un mismo esquema aplicable a diversas situaciones.

h.2) Objetivo general

El propósito general de este módulo es revisar las habilidades desarrolladas anteriormente y practicar su aplicación de una manera integrada.

I) EJERCICIOS COGNITIVOS

i.1) Descripción

En este módulo se engloban ejercicios correspondientes a tres modalidades distintas de ejecución, cuyo denominador común es su capacidad potencial para entretener y sugerir sin dejar de enseñar cognición social

i.2) Objetivo general

Mediante la realización de los ejercicios cognitivos no se persigue la adquisición de una habilidad específica o el entrenamiento de una estrategia cognitiva en particular, sino que está pensada para estimular a los participantes a pensar y practicar algunas de las habilidades cognitivas que se han venido entrenando a lo largo del programa, razón por la que resulta un importante complemento de muchas de las sesiones.

3.3.4.4. PREVENCIÓN

Los profesionales de este Subprograma colaborarán en las actividades de prevención desarrolladas por el Subprograma para la atención de internos en el área social, tanto en lo que se refiere a los talleres de prevención del VIH-SIDA como a los talleres de sexualidad y en el desarrollado por el subprograma de atención a internos que presentan adicción a las drogas.

3.3.4.5. AUTOCUIDADO DE EQUIPOS DE TRABAJO

El equipo del Subprograma Atención Psicológica a Internos desarrollará un programa de autocuidado para los equipos de trabajo. Se abordarán temas como el enfrentamiento del estrés, elaboración de experiencias de fracaso y frustración, capacidad de pedir ayuda, expectativas y metas en el trabajo.

El programa, con sus fechas, horarios, lugares, cupos, formas de inscripción, etc. estará contenido en el Programa Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social, especificando los requisitos de inscripción.

Las acciones propiamente tal, permitirán asegurar un adecuado nivel de salud mental y eficacia laboral de las personas que desarrollen los programas de trabajo en contacto directo con la población interna. Asimismo, desarrollar estrategias por parte de los equipos de trabajo que aseguren un mínimo impacto emocional negativo entre los profesionales que trabajen en contacto directo con la población penal.

La implementación del programa se realizará en forma de talleres para el análisis de la vivencia personal de los participantes. Estos se conformarán por los distintos profesionales y personal a cargo de la atención directa de la población penal. Las temáticas principales de los talleres serán:

a) Enfrentamiento del Estrés. Se trabajará en la revisión de los eventos estresantes y modos de enfrentarlos de manera eficaz para disminuir el riesgo de patologías físicas o psicológicas entre el personal.

b) Experiencias de Fracaso y Frustración. Se trabajarán en el formato de grupos de discusión las experiencias asumidas como fracasos por parte del personal de atención directa, con el objeto de aminorar el impacto negativo o frustración frente a la tarea.

c) Capacidad de pedir Ayuda. Se promoverá la consultoría interna y el uso de la experticia del equipo, fortaleciendo la interacción y el sentido de equipo en el logro de metas comunes.

d) Expectativas. Las planificaciones de intervención terapéuticas deberán considerar en su diseño un adecuado manejo de las expectativas de logro, especialmente en el ámbito de la reinserción social o reincidencia.

3.3.4.6. DESPLAZAMIENTOS DE INTERNOS

Los desplazamientos de internos que concurren a las actividades de reinserción social, se realizarán de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Administración Penitenciaria, para lo cual el Coordinador de Reinserción Social entregará un detalle de las actividades a ejecutar, su calendarización, horarios, duración y lugares en que se desarrollarán. Lo anterior, en congruencia con lo contenido en el “Programa Anual de Actividades” del Servicio de Reinserción Social que se debe presentar al Inspector Fiscal en el mes de septiembre de cada año. Esta información, además, se incluirá en el “Programa Semanal de Actividades” que se entregará semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario, según lo establecido en este documento, incluyendo una nómina de los internos participantes.

3.3.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción del subprograma por ausencias de personal, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando al ausente con otro profesional de la misma especialidad y competencia. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito, a través del Operador, al Inspector Fiscal y al Alcaide para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penal. El reemplazo definitivo se concretará de acuerdo a lo establecido en el punto 1.4. del presente reglamento.

Las actividades del subprograma, suspendidas por motivos ajenos a las empresas colaboradoras u Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Jefe del Subprograma determinará la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Lo anterior, sin perjuicio de informar a la Inspección Fiscal y al Alcaide los cambios pertinentes.

3.3.6. SERVICIOS DE APOYO

3.3.6.1. SERVICIO DE REINSECCIÓN SOCIAL

El subprograma funcionará en permanente coordinación con los otros subprogramas, a través del intercambio de opiniones y apoyos mutuos según las circunstancias. Al mismo tiempo se derivarán internos que requieran capacitación laboral, trabajo, actividad recreativa, etc. como complemento a los tratamientos e intervenciones.

3.3.6.1.1. SUBPROGRAMA ATENCIÓN SOCIAL

Existirá una estrecha coordinación, tanto en la confección del diagnóstico inicial, y el Plan de Intervención Individual, como en la participación conjunta en los talleres de prevención.

3.3.6.1.2. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN A INTERNOS ADICTOS

Existirá una estrecha coordinación para la derivación de internos y realización de los talleres de prevención.

3.3.6.1.3 SUBPROGRAMA EDUCACIÓN

Se realizarán las evaluaciones psicológicas solicitadas, tanto por problemas de aprendizaje como conductuales.

3.3.6.2. SERVICIO DE SALUD

El Subprograma de Atención Psicológica a Internos, mantendrá estrecha interrelación con el Servicio de Salud, tanto para la recepción de nóminas de ingresos de internos, como para la derivación mutua de pacientes.

3.3.6.3. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

3.3.6.4. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por el Subprograma de Atención Psicológica, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como al mobiliario.

3.3.7. INDICADORES DE GESTIÓN

3.3.7.1. RESULTADOS E INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Resultados e Indicadores que deberá cumplir el Operador:

| Ámbito | Resultado e Indicador |
|--|---|
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none">• 100% de los internos cuentan con diagnóstico psicocriminológico registrado en el Anexo Ficha Única de interno.• 20% de la población de condenados participa en algún programa de intervención psicológica con al menos una sesión semanal y una duración mínima de dos meses, conformando grupos de entre 8 y 15 internos. |
| Participación | <ul style="list-style-type: none">• 80% de los internos respecto del cupo de cada programa mantendrá una participación regular hasta su finalización, acuerdo a un registro oficial de asistencia y participación. |
| Seguimiento | <ul style="list-style-type: none">• Mantención de registro actualizado de diagnóstico y participación en el subprograma. El diagnóstico será actualizado anualmente y la participación en las actividades de los subprogramas semanalmente. |
| Quejas proveniente de poder judicial, administración penitenciaria y servicio de educación del establecimiento | <ul style="list-style-type: none">• Reclamos por oportunidad o calidad de los informes y diagnósticos psicosociales no superarán el 10% |

De acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión, el cumplimiento de los indicadores se alcanzará gradualmente a los 12 meses en un 50%, a los 24 meses el 60%, a los 36 meses el 80% y a los 48 meses el 100%.

3.3.7.2. INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma Atención Psicológica a Internos contenida en el cuadro anterior, será entregada al Inspector Fiscal a través del Gerente de Explotación como parte del Informe Global de Gestión del recinto penitenciario. Del mismo modo, los registros específicos de las actividades de intervención psicocriminológicas y sus logros serán remitidos al Inspector Fiscal para su aprobación.

Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior, sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.3.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.3.8.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

- Gendarmería de Chile será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del servicio. También señalará a la Inspección Fiscal las diferencias respecto de lo que se planificará.
- Corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Operador requiere para la normal y oportuna ejecución de su actividad.
- Respecto de las circulaciones interiores Gendarmería de Chile dará las facilidades y desarrollará el control expedito para la circulación del personal del Operador y de los desplazamientos de internos requeridos para la prestación de este servicio y contribuirá con su presencia para garantizar el Orden y Seguridad en el desarrollo de las actividades debidamente planificadas y aprobadas por las instancias correspondientes.
- Dará las facilidades respecto de las coordinaciones necesarias y la logística requerida para cumplir con las tareas que se definirán con el objeto de dar cumplimiento a los programas descritos en este documento.

3.3.8.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

- La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Operador de la correcta y oportuna prestación de este servicio comprometido en el Contrato de Concesión y que obedecen a una planificación anual debidamente aprobada.
- También la Inspección Fiscal es responsable de efectuar las coordinaciones necesarias con Gendarmería de Chile para permitir la realización de todas las actividades que demande la prestación de este servicio y disponer de las facilidades que Gendarmería debe otorgar para la ejecución de estas.

3.3.8.3. DEL OPERADOR

- El Operador es el responsable de la ejecución del servicio de Atención Psicológica al Interno en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye los requerimientos generales de este servicio.
- El operador desarrollará todas sus actividades que comprenden el servicio dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la Autoridad del Establecimiento, para lo cual y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal anualmente un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

PARTE 3

3.4. SUBPROGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIÓN AL CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS

3.4.1. ASPECTOS GENERALES

Las actividades del Subprograma de Atención de Internos que presentan adicción al consumo de alcohol y/o drogas serán desarrolladas en el marco del modelo de intervención definido por el Servicio Reinserción Social y se circunscribe en el mismo marco teórico que le da fundamento a la intervención.

3.4.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Cada una de las actividades se ejecutará en coordinación con el resto de las acciones de intervención del Servicio de Reinserción Social del cual este subprograma forma parte.

El Subprograma de atención a internos adictos está constituido por dos áreas; tratamiento de adicciones en modalidad residencial y ambulatoria; y prevención del consumo de alcohol y drogas.

3.4.1.1.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del servicio de atención a internos que presentan adicción al consumo de drogas y alcohol consiste en lograr que los internos que no consumen drogas se abstengan de hacerlo o posterguen su inicio (Programas de Prevención) y en el caso de aquellos internos que presentan adicción, lograr que el interno se integre a la vida comunitaria en el ámbito familiar, social, laboral, y educacional, estableciendo para ello un estilo de vida saludable, que les permita insertarse sin consumo de drogas y sin la comisión de nuevos delitos (Programa de Tratamiento).

3.4.1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Desarrollar un programa de prevención primaria y selectiva, permanente orientada a toda la población penal del Establecimiento Penitenciario.
- b) Brindar tratamiento en adicciones al alcohol y drogas a aquellos internos condenados que presentan dependencia (Comunidad Terapéutica Residencial).
- c) Brindar tratamiento ambulatorio a aquellos internos que presentan dependencia al consumo de drogas y alcohol, no obstante su nivel de complejidad es menor.

3.4.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

El Subprograma de atención a internos que presentan adicción al consumo de alcohol y drogas consiste en brindar tratamiento a internos consumidores y/o adictos en modalidad de Comunidad Terapéutica Residencial, que contemple, a lo menos, tres etapas: acogida y adaptación; intervención; y seguimiento y reinserción social. Este tipo de tratamiento tiene como elementos centrales el paso de la dependencia a la abstinencia total o progresiva, dependiendo del caso; así como la convivencia basada en un concepto de autoayuda y solidaridad, que le permita a los internos estrechar lazos y desarrollar confianzas en sí mismo y los demás. Todo este trabajo se desarrollará bajo el cumplimiento de una rutina diaria de trabajo que pone en jaque el nivel de respuesta del interno, los valores y tolerancia, respecto de los operadores y de los demás internos. Este tratamiento, se complementa, de acuerdo a lo señalado en la Oferta Técnica, con un programa de tratamiento en modalidad ambulatoria, el cual se desarrollará utilizando como metodología de intervención los grupos de autoayuda, en tanto que estas acciones son concebidas de bajo umbral, y participan todos aquellos internos que voluntariamente accedan.

Se aplicará la modalidad de Comunidad Terapéutica a condenados que presenten consumo y/o adicción a las drogas y/o alcohol, con un tope de 25 internos por año, excluyéndose a los internos de los módulos de máxima seguridad, insanos mentales, mujeres y menores, en los tres Establecimientos Penitenciarios.

El subprograma contempla la organización y realización de diversas actividades, cuya participación será estrictamente voluntaria.

De acuerdo a lo definido en el Contrato de Concesión, se empleará como Guía Técnica la normativa elaborada por el Ministerio de Salud, respecto de las líneas de evaluación, tratamiento y acreditación; y las orientaciones contenidas en los siguientes documentos:

- Normas Técnicas y Programáticas del Beber Problema
- Orientaciones Técnicas para el Tratamiento y Rehabilitación de personas con problemas de drogas
- Normas de Calidad de Atención a Personas con problemas de drogas y alcohol
- Normas de Calidad de Atención a personas con dependencia de sustancias
- Modalidad Terapéutica y Centro de Tratamiento (DFL N° 2298/95 y DFL 225/98 ambos del Ministerio de Salud)

El Subprograma de atención a internos que presentan adicción al consumo de alcohol y drogas contempla, además, la realización de Programas de Prevención primaria y selectiva, orientada a toda la población penal del Establecimiento Penitenciario, sin distinguir calidad procesal, compromiso delictual u otra situación especial. Este programa pondrá el énfasis en la difusión, a través de diversos medios técnicos, que permitan generar conciencia de los factores de riesgo y protectores que contribuyen a no iniciarse en el consumo de drogas o a dejar el consumo cuando aún no se ha generado una adicción.

Todas las actividades de este subprograma se realizarán en cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, según se describe en el presente reglamento y deberán contar con la aprobación del Consejo Técnico.

3.4.1.3. RESUMEN OPERATIVO

Bajo la responsabilidad del Jefe del Área Psicosocial, se elaborará y ejecutará un programa anual de trabajo orientado a la prevención y tratamiento de las adicciones según se describe en el presente reglamento.

Las actividades del programa de prevención consistirán en acciones de difusión dirigidas a la totalidad de los internos del Establecimiento Penitenciario, en los módulos de reclusión a través de folletos, material educativo u otras modalidades, cuyo objetivo principal buscará impedir que personas que no presentan el problema de adicción lo empiecen a desarrollar y a la detección y motivación de aquellos que presentan este problema para incorporarlos en las diferentes acciones de intervención previstas en la ejecución del Subprograma.

Se utilizará la metodología grupal dirigida por monitores en talleres. En éstos se compartirán experiencias y vivencias apoyadas por material audio visual, además de charlas, grupos focales, foro panel, talleres u otras modalidades y estarán dirigidas por técnicos y monitores en rehabilitación de drogas del Subprograma, en coordinación con el Servicio de Salud y el apoyo del Área Psicosocial.

La población objetivo estará constituida por toda la población penal del Establecimiento Penitenciario, sin hacer distinciones de ningún tipo, es decir, calidad procesal, compromiso delictual, etc.

Las actividades del programa de prevención se realizarán en las dependencias que existan en cada módulo del Establecimiento Penitenciario, tales como: salas de capacitación, salas de clases, salas multiuso, salas-taller, talleres, galpones, etc. El

uso de otras dependencias que cuenten con las características que una actividad en particular requiera, será solicitada a la Administración Penitenciaria, y su uso será programado bajo la responsabilidad del Coordinador de Reinserción Social.

Los días miércoles de cada semana, el coordinador del subprograma entregará los requerimientos para ser considerados en la programación del uso de la infraestructura. El Coordinador de Reinserción Social resolverá esta solicitud.

El responsable de cada actividad realizará en forma semanal todas las coordinaciones necesarias para su ejecución, especialmente requerirá a través del Coordinador de Reinserción Social la autorización de la Administración Penitenciaria.

3.4.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La organización para la atención del Subprograma de Internos que presentan Adicción al consumo de Alcohol y/o Drogas reportará directamente al Jefe del Área Psicosocial del Establecimiento y contará con el apoyo del Servicio de Salud, y de los otros Subprogramas de Reinserción Social según se requiera.

3.4.1.4.1. DOTACIÓN

Este Subprograma contará con un equipo profesional compuesto por dos Técnicos en Rehabilitación de Drogas, acreditados por el Servicio de Salud respectivo, de acuerdo al DFL N° 2298 de 1995 y DFL 225 de 1998 del mismo Ministerio, y un psiquiatra por 8 horas a la semana. Las acciones de carácter netamente profesional, como la psicoterapia individual, grupal o familiar, serán desarrolladas por profesionales psicólogos y asistentes sociales del Área Psicosocial, quienes determinarán un horario de atención.

3.4.1.4.2. HORARIOS

Las actividades del subprograma se planificarán y desarrollarán de manera tal, de no interferir los horarios de alimentación o de otros subprogramas. No obstante, las actividades se realizarán entre las 8:30 y las 17:30 horas, de lunes a domingo, pudiendo modificarse o extenderse éstos en función de necesidades específicas, lo cual será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

3.4.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

El Operador ha definido las siguientes políticas que regirán los servicios del Subprograma.

- Todas las actividades serán monitoreadas y registradas para ser consideradas en los informes de cumplimiento de los indicadores de gestión del subprograma
- Durante su estada, los internos serán el objetivo central de intervención y serán derivados a programas de apoyo a la rehabilitación del medio libre, una vez que éstos egresen del sistema carcelario. Esto, entendiendo que se requiere un refuerzo permanente a la abstinencia.
- Se fomentará el desarrollo personal y las potencialidades individuales de cada interno
- Se contará con un equipo de trabajo competente capaz de entregar y mantener un alto estándar de desempeño en la prestación del servicio y actuará coordinadamente con los otros subprogramas

3.4.2. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

3.4.2.1 PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

En conjunto con el Servicio de Salud y el Subprograma de Atención Psicológica se desarrollará el programa de prevención, que abarcará a la totalidad de la población de internos del Establecimiento Penitenciario, en la modalidad de prevención primaria y selectiva o indicada.

La prevención es entendida como un proceso activo de implementación de iniciativas tendientes a modificar y mejorar la formación integral y calidad de vida de los individuos, fomentando el autocontrol individual y la resistencia colectiva ante la oferta de drogas.

3.4.2.1.1. OBJETIVO GENERAL

Impedir o retrasar la aparición de conductas de uso y abuso de distintas drogas y alcohol en los internos de la población penal del Establecimiento Penitenciario.

3.4.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Dar a conocer principios generales en Prevención de Drogodependencias.
- b) Generar instancias de reflexión en torno a los factores de riesgo a nivel individual, familiar y comunitario.
- c) Aplicar diferentes estrategias para detectar necesidades de intervención, en los destinatarios de este programa.
- d) Dar a conocer diferentes programas, experiencias o testimonios que contribuyan al objetivo general.

Para lograr estos objetivos, se utilizará el denominado “Modelo Ecológico”, que en el caso del trabajo preventivo al interior del Establecimiento Penitenciario implica los siguientes dos elementos:

- El fortalecimiento de las capacidades individuales para generar comportamientos alternativos frente al consumo de droga
- Manejo de las condiciones ambientales por los internos, lo que implica considerar los factores de riesgo a nivel de la familia del interno y de la comunidad a la cual se reintegrará al egreso

3.4.2.1.3. CONTENIDOS

- Conceptos generales en Prevención: objetivos de la prevención, factores de riesgo y factores de protección, niveles de prevención, estrategias preventivas, agentes de la prevención.
- Áreas de Prevención: individuo, familia y comunidad.
- Diferentes modos de abordar la prevención: trabajo con familias, trabajos con menores en el ámbito educativo, y trabajo con educadores.

3.4.2.1.4. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA

- Metodología activa y participativa. Se abordarán los diferentes contenidos mediante exposiciones teóricas, casos prácticos y dinámicas que posibiliten la reflexión y profundización así como otros materiales didácticos que ayuden a dinamizar el taller.
- Se desarrollarán campañas de difusión e información escrita a través de folletos y material educativo al conjunto de los internos y funcionarios del Establecimiento Penitenciario.
- Asimismo, se coordinará con el Subprograma Cultura, Recreación, Arte y Cultura la realización de un evento cultural y deportivo al año que prevenga el consumo y uso abusivo de sustancias.
- Se realizará un ciclo de talleres anuales de una duración de 8 horas para cada conjunto de dos módulos (lo que implica un total de 15 talleres al año) a un número máximo de 15 internos participando en cada uno de ellos, lo que implica 225 cupos totales.
- En conjunto con los Subprogramas de Atención Psicológica y de Atención Social al Interno, se desarrollarán el mismo número de ciclos de talleres de prevención de conductas de riesgo (VIH, consumo de drogas y alcohol). El número máximo de participantes aconsejable sería en torno a 40 por cada una de las sesiones.

En lo que se refiere a prevención selectiva o indicada se tendrá por objetivo detectar las situaciones de consumo en su fase inicial y reducir la prevalencia. Se desarrollarán talleres con los grupos detectados, coordinando el tratamiento con el servicio de salud y con el subprograma atención psicológica a internos.

3.4.2.2. ATENCIÓN A INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIONES A ALCOHOL Y/O DROGAS

El consumo, abuso o dependencia de alcohol y/o drogas se determinará a través de la entrevista de diagnóstico inicial realizada por el subprograma de atención psicológica dentro de las funciones de evaluación o por medio de evaluaciones específicas que pueden ser solicitadas por cualquier agente terapéutico o personal de Gendarmería de Chile cuando existan elementos de sospecha de consumo de drogas. En este caso la solicitud de diagnóstico se realizará a través del jefe del módulo, a la Administración Penitenciaria y ésta al Coordinador de Reinserción Social. La confirmación diagnóstica será efectuada por el médico psiquiatra de la Comunidad Terapéutica.

3.4.2.2.1. ATENCIÓN EN MODALIDAD RESIDENCIAL

En primer lugar se debe señalar que éste es un programa de intervención de abstinencia o libre de drogas, cuyos objetivos son los siguientes:

a) Objetivo General:

Lograr que el interno se integre a la vida comunitaria en el ámbito familiar, social, laboral, y educacional, estableciendo para ello un estilo de vida saludable, que les permita insertarse sin consumo de drogas y sin la comisión de nuevos delitos, a través de una intervención integral en el sujeto, con un enfoque bio-psico-social.

b) Objetivos específicos:

- Fomentar en las personas atendidas un estilo de vida libre de drogas o reducir el consumo o daño derivado del uso de sustancias
- Que los internos logren responsabilizarse de su propio proceso de conocimiento y cambio.
- Adquirir y desarrollar hábitos de higiene mental que coadyuven a la resolución de conflictos por medios distintos al consumo de drogas y comisión de delitos.
- Adquirir una calificación laboral que mejore sus capacidades y competencias personales y sociales, que favorezcan su futura inserción socio-laboral.
- Desarrollar un proyecto de vida que sea ajeno a la vida delictiva y al abuso de drogas y alcohol.
- Lograr que la familia sea parte del proceso de rehabilitación del interno en tratamiento, transformándose en un factor protector para el interno.

En este tipo de programas se busca el abandono del consumo, todos los esfuerzos van dirigidos a lograr que el individuo sea capaz de desenvolverse en la sociedad, sin consumir la sustancia o sustancias por cuya dependencia acudió al tratamiento. Además, la abstinencia es una condición para que el sujeto se mantenga en el programa, no obstante los lapsos o recaídas que se consideran como parte del proceso.

c) Estructura del Programa:

Los programas orientados hacia la abstinencia son procesuales, y están estructurados en las siguientes fases:

c.1) Acogida / Adaptación / Valoración:

Los objetivos en esta fase tienen que ver con la motivación del sujeto y la evaluación de su situación física, social, psicológica, entre otras áreas.

En muchas ocasiones, no es fácil que lleguen voluntariamente a solicitar ayuda, esto conlleva a que se pongan en marcha una serie de programas de captación-motivación; aunque no siempre nos encontramos con tantas resistencias por parte de las personas para intentar dejar las drogas, sobre todo si esa alternativa ofrece beneficios secundarios al condenado, y en otras ocasiones basta la simple intervención de la familia proponiendo que se trabaje para dejar el consumo.

Una vez que ha ingresado al programa el interno y convencido que ha de hacer un esfuerzo por dejar de consumirlas, se realizará una valoración del problema de dependencia y otros posibles asociados, teniendo en cuenta:

- La historia clínica psiquiátrica y médica completa;
- La determinación de los antecedentes de tratamiento previos por trastornos de consumo de sustancias;
- La historia completa de los antecedentes familiares, sociales y de consumo de sustancias;
- Análisis de detección cualitativos y cuantitativos en sangre y orina;
- Pruebas para la detección de enfermedades infecciosas; y
- Elementos criminógenos asociados al consumo y al delito.

c.2) Desintoxicación:

De acuerdo a Kléber 1981 (citado por Kléber 1997) el término desintoxicación se refiere al proceso mediante el cual se le suprime brusca o gradualmente una sustancia a un sujeto que es físicamente dependiente de ella.

Es un período en el cual la máxima prioridad es que el interno se recupere de la dependencia física y entre en un período inicial de abstinencia afrontando en esta fase el denominado "síndrome de abstinencia". Esta etapa se llevará a cabo en coordinación con el Servicio de Salud.

El diagnóstico previo de la persona permitirá determinar el tipo de desintoxicación que será necesaria; en la Comunidad Terapéutica o intrahospitalaria.

c.3) Intervención o tratamiento

Una vez concluida la fase de desintoxicación, cualquiera que haya sido la pauta utilizada, dará comienzo a la siguiente fase de tratamiento denominada, tratamiento propiamente tal.

En esta fase se trabaja toda una serie de objetivos psicológicos, sanitarios, sociales, educativos, que permitirán al individuo afrontar los factores de riesgo ante la recaída y reforzar los factores de protección frente a la vuelta al consumo de drogas. Dependiendo del diagnóstico que se realice del individuo, será necesario hacer más hincapié en unos aspectos y menos en otros.

No sólo es trabajar para no consumir, es necesario trabajar aquellas áreas que de alguna forma le llevaron al consumo. A modo de ejemplo, se señalan a continuación algunos de los objetivos que serán abordados.

- Fortalecimiento de la autoestima;
- Capacidades para la interacción personal y grupal;
- Técnicas para la prevención de las recaídas;
- Resolución de conflictos;
- Autocontrol;
- Relaciones familiares y sociales;
- Capacitación y preparación para el trabajo, lo cual será coordinado con los Subprogramas de Capacitación y Laboral; y
- Hábitos relacionados con el uso del tiempo libre

Con determinados usuarios se utilizan fármacos bloqueadores de los efectos de las drogas, como complemento y refuerzo a las acciones sociales, psicológicas, educativas y sanitarias.

c.4) Incorporación Social y Cambio de Estilo de Vida:

Desde que se inicia el tratamiento se comienza a trabajar la incorporación social pues, como ya se dijo anteriormente, el objetivo fundamental en un programa orientado hacia la abstinencia consiste en lograr que el individuo sea capaz de desenvolverse en la sociedad sin consumir la sustancia o sustancias por cuya dependencia acudió al tratamiento y sin cometer nuevos delitos. Esto en razón a que la mayoría de los internos, además de la dependencia a las drogas, tienen otra serie de déficits relacionados con la integración y/o participación social (ausencia de familia o familia multiproblemática, dificultades para la inserción laboral, ausencia de relaciones sociales normalizadas). Estos déficits de integración, si no fueran abordados, se convertirían en un importante factor de riesgo para la recaída. Por ello, en estos casos es necesario poner en marcha una fase de incorporación social en la que, con el apoyo de diferentes recursos no especializados en drogodependencias, se afronten los factores de exclusión social que afecten al individuo.

El cambio de estilo de vida obedece a un cambio en la filosofía de la misma, teniendo como objetivo llevar una vida normal sin consumir drogas.

c.5) Recaídas:

Para abordar este tema se seguirá a uno de los principales exponentes sobre los procesos de recaídas de los sujetos que se someten a terapias de tratamiento de adicciones, que es Marlatt (Marlatt & Gordon, 1985), quien sostiene que en la determinación del proceso de recaída, según la perspectiva de la teoría del aprendizaje, influyen decididamente los denominados factores de alto riesgo, mediante la amenaza a la situación de control percibido característico de la fase de mantenimiento. Situación de alto riesgo es toda aquella situación que el individuo percibe como amenazante para su auto-eficacia y que incrementa el

riesgo de recaída potencial. Existen dos dimensiones que modulan las situaciones de alto riesgo:

- El tiempo: en las etapas iniciales del período de abstinencia, los factores de alto riesgo se asocian fundamentalmente a síntomas físicos. De acuerdo a estudios internacionales (Simpson & Sells, 1990), la recaída es más probable en los primeros 3 meses.
- Factores determinantes de las recaídas: intrapersonales–ambientales e interpersonales.

Por tanto, la prevención de recaídas se efectuará trabajando las determinantes de las recaídas establecidas por Marlatt y Gordon.

c.6) Criterios de Alta o Exito

En cuanto a los criterios de alta del programa de tratamiento, en primer lugar se debe señalar que estarán dados por el cumplimiento de los objetivos establecidos para el tratamiento, los cuales serán medidos en virtud de los indicadores establecidos en las Bases de Licitación. No obstante, se considerarán, además como criterios de éxito los siguientes:

- Reducción del consumo de drogas: Ausencia de screening positivos en la fase final de tratamiento.
- Ajuste psicosocial:
 - Ajuste al trabajo de grupo durante el período de intervención del individuo.
 - Cumplimiento de los objetivos individuales del programa de tratamiento.

Estos indicadores se agregan a los ya establecidos en las Bases de Licitación y que corresponden a indicadores de éxito.

c.7) Seguimiento y reinserción social

La etapa de seguimiento se iniciará una vez que el interno sea dado de alta del tratamiento y se efectuará considerando las siguientes situaciones:

- Internos que egresan de la Comunidad Terapéutica al interior del Establecimiento Penitenciario: Las actividades de seguimiento que se realizarán con esta población penal son, principalmente:
 - Integración a grupos de autoayuda que les permita enfatizar la interacción personal y la asunción individual de responsabilidades, ofrecer un espacio de encuentro y dar ayuda a otras personas.
 - Asistencia a psicoterapias individuales de apoyo al proceso
 - Estrategias de prevención de recaídas

De acuerdo a lo estipulado en las bases, se efectuará seguimiento a aquellos internos que egresen del tratamiento, por un período de 18 meses.

- Internos que egresan de la Comunidad Terapéutica al medio libre: De acuerdo a lo solicitado en las Bases de Licitación, con este grupo de personas se procederá a la derivación a las redes de apoyo, de tal forma de efectuar una referencia asistida. Estas redes pueden consistir en Comunidades Terapéuticas, casa de acogida, casa de medio camino u otras instituciones de apoyo.

d) Rutina Diaria

En primer lugar se debe señalar que en esta etapa se propone una rutina diaria de trabajo de carácter tentativo y general, toda vez que la intensidad del trabajo va a estar determinado por las características de los internos que ingresarán al programa y por el Plan de Intervención Individual de cada uno de ellos, no obstante, en términos generales la rutina estará establecida de la siguiente forma:

- El funcionamiento será de lunes a domingo.
- Se estructurará de acuerdo a ciertas áreas, las cuales derivarán en tipos de intervenciones:
 - Área limpieza: limpieza módulo y áreas de trabajo.
 - Área formativa: escuela básica, escuela profesional, acceso al programa educacional; esto de acuerdo a la modalidad educativa.
 - Área desarrollo personal: grupos terapéuticos, psicoterapéuticos, psicoterapia individual, psicoterapia familiar, grupos educativos.
 - Área deportiva, recreativa: actividades realizadas en el mismo módulo o fuera de él en coordinación con la Administración Penitenciaria.
 - Área ocupacional: capacitación en el módulo por el subprograma de capacitación y laboral.

Como se señaló anteriormente, las actividades de psicoterapia grupal e individual serán desarrolladas por los especialistas del servicio de reinserción social y por el médico psiquiatra. Los Técnicos en rehabilitación estarán a cargo de hacer cumplir la rutina diaria, talleres educativos, recreativos y otros que se estime pertinente a su formación profesional.

3.4.2.2.2. ATENCIÓN AMBULATORIA

De acuerdo a lo ofertado, se brindará atención, a los internos que presenten abuso de drogas y alcohol que no se encuentren preparados o no tengan cupo para ingresar a tratamiento en modalidad de Comunidad Terapéutica residencial, a través de grupos de autoayuda. Los objetivos de esta intervención serán:

a) Objetivo General:

Facilitar e intercambiar información y apoyar emocionalmente a los participantes, promoviendo procesos de autogestión para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

b) Objetivos Específicos:

- Ofrecer un espacio de encuentro para internos que comparten una determinada situación, donde puedan intercambiar sus experiencias de vida asociadas al consumo de drogas.
- Ofrecer un grupo dispuesto a escuchar y dar ayuda a otras personas.
- Enfatizar la interacción personal y la asunción individual de responsabilidades por parte de los participantes.
- Promover valores a través de los cuales sus miembros puedan reforzar su propia identidad.
- Brindar apoyo a los internos que egresen del programa en modalidad residencial.
- Formar monitores que colaboren en la organización y mantenimiento de los grupos de autoayuda.

La incorporación ocurrirá por oferta del Programa de Reinserción Social, según disponibilidad de recursos y podrá atender la demanda espontánea o la solicitud de la autoridad del Establecimiento Penitenciario al Coordinador de Reinserción Social, y se abordarán de la siguiente manera:

En general, la modalidad de trabajo a utilizar es en base a talleres grupales dirigidos por especialistas, los cuales actuarán como agentes educativos permanentes. Los profesionales que liderarán los talleres contarán con la colaboración de profesionales del Servicio de Salud y asistentes sociales.

c) Actividades de la Atención Ambulatoria:

c.1) Grupos de Autoayuda:

- Formación de Grupos: En esta etapa se trabajará con técnicas de intervención grupal, lo que implica:
 - Comprometerse a asistir a un grupo
 - Entender qué es la autoayuda
 - Saber qué hacer con la información que circula en un grupo
 - Saber para qué son y para qué no son estas reuniones

De esta manera se instaurará las pautas interaccionales que se van a utilizar en el resto de las reuniones. El mensaje del monitor en esta etapa debe dejar bien claro que es el interno quien quiere participar de los grupos y no que se lo está tratando de convencer desde la institución.

- Talleres: Una vez conformado los grupos se trabajará específicamente sobre problemáticas personales, sobre cuestiones de familia y sobre relaciones internas. El estilo de la dinámica interaccional que marca la coordinación del grupo, privilegia el modelo de "autoayuda", entendiendo a ésta como un estilo de intercambio comunicacional donde los miembros comentan sus dificultades o logros de vida y se sienten escuchados por otros pares, que a su vez dan su visión de esos problemas y logros desde su propia experiencia.

Se pondrá énfasis en que la coordinación no sólo está atenta al desarrollo de los contenidos temáticos sino al modelo relacional que aparece en la interacción grupal.

c.2) Apoyos específicos:

En casos especiales, se coordinarán los apoyos que se requiera con los subprogramas de Atención Psicológica a internos, y el Servicio de Salud, diseñando un programa específico de intervención.

3.4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

3.4.3.1. MOTIVACIÓN Y TRABAJO CON LA FAMILIA

Dirigido a las familias de los sujetos integrados en las diferentes modalidades de intervención y tiene el objetivo específico de implicarles en el trabajo con sus familias e ir preparando la etapa de reinserción. El trabajo se desarrollará preferentemente durante los horarios de visita en conjunto con el Subprograma de Atención Social y estará principalmente dirigido a los internos condenados que se encuentran cercanos a su egreso.

3.4.3.2. ENTREVISTA EN LA ATENCION EN MODALIDAD RESIDENCIAL

En esta entrevista se obtendrá un diagnóstico social del interno que ha sido concebido como un proceso dinámico y participativo que permitirá obtener una apreciación del interno en el ámbito social.

3.4.3.2.1. ASPECTOS GENERALES

El tratamiento de adicciones se realizará utilizando la metodología de Comunidad Terapéutica en Modalidad Residencial y ambulatoria. La Comunidad Terapéutica será acreditada ante el Ministerio de Salud, aplicando las normas de calidad que éste establece para este tipo de atención. El proceso de acreditación será realizado en conjunto con el Servicio de Salud.

Como línea metodológica, se considera desarrollar los principios clásicos de la Comunidad Terapéutica tradicional en cuanto “ambiente de autoayuda”, crecimiento personal y promoción de la autonomía. Ésta centra su intervención en los aspectos psicosociales y culturales y requiere de un equipo multidisciplinario para su adecuado desarrollo.

Se considera incorporar algunos elementos adicionales, entendiendo las particularidades de una Comunidad Terapéutica en un Establecimiento Penitenciario. Los instrumentos terapéuticos utilizados son el grupo y la atención individual enfocados en cuatro áreas fundamentales:

- Comportamental: se busca la coherencia entre lo que se dice y se hace. Cualquier discrepancia en ese sentido será puesta de manifiesto, mediante la confrontación, por sus compañeros y terapeutas.
- Afectiva: se refiere al reconocimiento y aceptación de los propios sentimientos, manejo de impulsos y emociones. Un buen trabajo en este campo mejora notablemente la capacidad y calidad de relación con los demás.
- Cognoscitiva: La profundización en la problemática histórica de cada individuo le permite determinar de qué forma sus dificultades actuales están condicionadas por sus experiencias pasadas y tomar conciencia de sus posibilidades de cambio.
- Criminológica: a través de la intervención en el delito, historia delictual, internalización de pautas de la subcultura carcelaria.

Se desarrollará una evaluación del nivel de adicción y tipo de drogas utilizadas para cada uno de los internos que accedan al programa, de modo de diseñar un programa específico adaptado a sus necesidades. Se establecerán contratos terapéuticos que

incorporarán, en aquellos casos en que los internos accedan a ello, exámenes de detección de drogas en la orina, los que se realizarán en coordinación con el Servicio de Salud.

3.4.3.2.2. DESINTOXICACIÓN

De acuerdo Kléber 1981(citado por Kléber 1997) el término desintoxicación se refiere al proceso mediante el cual se le suprime brusca o gradualmente una sustancia a un sujeto que es físicamente dependiente de ella.

Es un período en el cual la máxima prioridad es que el interno se recupere de la dependencia física y entre en un período inicial de abstinencia afrontando en esta fase el denominado "síndrome de abstinencia". Esta etapa se llevará a cabo en coordinación con el Servicio de Salud.

El diagnóstico previo de la persona permitirá determinar el tipo de desintoxicación que será necesaria: ambulatoria (en la Comunidad terapéutica), o con internación hospitalaria.

3.4.3.2.3. ETAPAS DE INTERVENCIÓN EN LA COMUNIDAD TERAPÉUTICA

La Comunidad Terapéutica desarrollará una metodología de intervención que se organiza en las siguientes etapas:

| | | |
|--|-----------------|--|
| Etapas Iniciales-"Acogida/adaptación" | Desintoxicación | Se refiere a la emergencia, a los problemas médicos clínicos que presentan los síntomas psicoorgánicos derivados de los elementos químicos empleados y los que depende el paciente. Esta fase puede cumplir en poco tiempo (25-45 días) dependiendo de sustancia y nivel de adicción. Impli complementariamente un diagnóstico psicosoc especializado |
| | Deshabitación | Conjunto de medidas terapéuticas que tienen p objetivo facilitar que el paciente aprenda a vivir bien ; drogas o alcohol; en esta definición hay que enfatizar importancia del vivir bien, y vivir sin consumir sustancias indebidas. Se desarrolla un trabajo de terapia a ni individual como grupal |
| Etapas a cumplir en la Comunidad Terapéutica- "Intervención o tratamiento" | Intervención | <p>Fortalecimiento de la autoestima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidades para la interacción personal y grupal • Prevención de recaídas • Resolución de conflictos • Autocontrol • Relaciones familiares y sociales • Capacitación y preparación para el trabajo • Desarrollo de hábitos para el buen uso del tiempo libre • Incorporación Social y Cambio de Estilo de Vida |

| | | |
|----------------------------------|-------------|---|
| Etapa de seguimiento-reinserción | Reinserción | El interno se desvincula de la Comunidad Terapéutica. En esta etapa, debe profundizar en la ejecución de proyecto de vida, asumiendo su existencia con responsabilidad y consolidando su proyecto de inserción familiar y comunitario. Se desarrollará coordinadamente con el Área Social, un trabajo con la familia, de acuerdo a lo establecido anteriormente y para quienes egresan al interior del Establecimiento Penitenciario. |
|----------------------------------|-------------|---|

En términos específicos, se considera una estancia de, a lo menos, 12 meses en la Comunidad Terapéutica.

Al momento del egreso del interno de la Comunidad terapéutica, se coordinará con el Servicio de Salud la toma de exámenes de detección de drogas en el cabello, a fin de detectar consumo durante el tratamiento y durante el alta.

A cada uno de los internos egresados de la Comunidad Terapéutica, y que permanezcan en el Establecimiento Penitenciario, se les realizará seguimiento y apoyo posterior, por un período de a lo menos 18 meses.

Se desarrollará un programa de apoyo a los egresados de la Comunidad Terapéutica y que permanezcan en el Establecimiento, de modo de prevenir recaídas, integrando al interno en un programa específico de trabajo, tanto individual como grupal, considerando actividades, a lo menos, una vez a la semana. Ello se coordinará con el Programa de Atención Psicológica a internos, incorporándolo a los grupos de autoayuda existentes y/o a terapia individual en caso que se requiera, en los términos expresados anteriormente.

En el caso en que se detecten recaídas se reevaluará la situación considerando la posibilidad de desarrollar un nuevo programa de trabajo en la Comunidad Terapéutica o alguna otra intervención complementaria o alternativa que se requiera. Como criterio general, se recomendará la aplicación de beneficios penitenciarios a los egresados de la Comunidad Terapéutica, de modo que puedan vivir este último proceso en libertad.

Por otra parte, en esta etapa resultará fundamental la coordinación con el Área Social, en relación a vincular al interno con las redes sociales de apoyo externo de modo que una vez egresado, pueda continuar y/o recurrir a éstas para el manejo de su cuadro o condición adictiva.

A continuación, se describen esquemáticamente las técnicas a utilizar.

| | |
|----------------------|---|
| Contrato Terapéutico | Cuando un nuevo miembro llega a la Comunidad Terapéutica realiza un Contrato Terapéutico en el que verbaliza la voluntariedad en la aceptación de los fines de esta segunda fase. De esta forma se compromete totalmente a participar en un ambiente de autoayuda en una estructura comunicativa donde el individuo colabora en el esfuerzo colectivo que exige la máxima aportación de cada uno. |
| Grupo de Convivencia | Si el residente aprende progresivamente a hablar de los problemas que van surgiendo con otros miembros, comienza a cambiar sus habituales modelos relativos al miedo de manifestar sentimientos, temor al contacto, a mostrarse tal cual es, a hablar. El grupo de convivencia se ha planteado para aprender que, en la Comunidad |

| | |
|--------------------------|--|
| | Terapéutica, el problema de cada uno es problema que atañe y representa el o los problemas de todos |
| Grupo de Salud | Es una técnica utilizada para desarrollar específicamente el concepto de cuidado personal y su relación directa con el cuidado de los otros y de la comunidad. Tiene una frecuencia semanal. Es común encontrar que el adicto promueve una disociación flagrante entre cuerpo y mente. Los descuidos provenientes de esta actitud del adicto son muchos y, varios de ellos, están promovidos por desconocimiento. Estos pacientes no han sabido cuidar correctamente en lo relativo a la salud y, generalmente, nunca fueron adecuadamente instruidos para ello. Por medio del grupo de salud, se busca corregir deficiencias de información y promover experiencias prácticas de aprendizaje concreto |
| Grupo-Taller de Gimnasia | El Grupo-Taller de Gimnasia también ayuda al cuidado personal pero desde la óptica de la actividad deportiva organizada. La actividad deportiva organizada conlleva muchos términos que desea transmitir a la Comunidad Terapéutica: las pautas de tiempo-espacio, las reglas de cada juego o actividad, el espíritu fraternal del deporte, la solidaridad necesaria en los juegos de equipos, el planeamiento de estrategias legítimas para el logro de los objetivos, etc. |
| Apoyo Familiar | Se trabaja con el grupo familiar o figuras relevantes en el medio externo de modo de facilitar la reinserción del interno, proveyéndolo de un soporte afectivo y material adecuado, disminuyendo las recaídas |

Las técnicas intragrupo que se emplearán, son: videos, diapositivas, experiencias directas, análisis de historias de descuidos personales y sus significados, etc.

Asimismo, se coordinará con el Servicio de Salud la prevención y tratamiento de enfermedades comunes a la patología adictiva: el SIDA, la hepatitis "B", el abandono buco-dental, los trastornos de la alimentación, los daños del sistema nervioso central, del aparato cardiocirculatorio, entre otros.

3.4.3.2.4. OPERACIÓN DE LA COMUNIDAD TERAPÉUTICA

El control de la conducta de los sujetos será efectuado por la comunidad, formada tanto por los internos participantes de la ella como por su personal. Se desarrollarán asambleas periódicas de comunidad para analizar los problemas que se presenten, coordinándose con Gendarmería de Chile los mecanismos específicos de operación para este grupo de trabajo con los internos.

3.4.3.3. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantendrá un registro de reclamos y sugerencias, el cual estará anunciado y disponible para todos los usuarios del subprograma, en el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado al Inspector Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcalde cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Cabe recalcar, que de acuerdo a las Normas de Calidad del Ministerio de Salud, para ser acreditada la Comunidad Terapéutica debe contar, entre otras cosas, con un Libro de Reclamos y Sugerencias.

3.4.4. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción del subprograma por ausencias de un funcionario, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando al ausente con un técnico o profesional de la misma especialidad de quien originó el ausentismo, especialmente en el caso de los Técnicos en Rehabilitación, quienes tienen a su cargo el cumplimiento de la rutina diaria de trabajo. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito, a través del Operador, al Inspector Fiscal y al Alcaide para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. El reemplazo definitivo se concretará de acuerdo a lo establecido en el punto 1.4 del presente reglamento.

Las actividades del subprograma, suspendidas por motivos ajenos a las empresas colaboradoras u Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo de ello, pueden ser motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador de Reinserción Social y sus colaboradores directos determinarán la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio de informar oportunamente a la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

3.4.5. SERVICIOS DE APOYO

3.4.5.1 SERVICIO DE SALUD

Asistirá a los talleres de atención de internos que presentan adicción al consumo de alcohol y/o drogas en los aspectos de salud.

El Servicio de Salud informará al Área de Reinserción Social el ingreso de internos condenados o imputados que presentan cuadros de adicción en el consumo de alcohol y/o drogas.

Dará la asistencia y capacitación a los funcionarios de atención de internos que presentan adicción al consumo de alcohol y/o drogas en materias de salud preventiva, a difundir en los talleres programados.

3.4.5.2. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de Aseo: Brindará servicio a los recintos donde se desarrollen labores de reinserción.

b) Servicio de Control de Plagas: Permitirá ambientes sin agentes infecciosos y contaminantes en las áreas a desarrollar actividades de reinserción social.

c) Servicios de Lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal e internos de este subprograma.

3.4.5.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Prestará los servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridas, en cuanto al mantenimiento y las acciones correctivas de la infraestructura y del equipamiento de los recintos utilizados por este subprograma.

3.4.6. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del programa de adicción al consumo de alcohol y/o drogas, serán los siguientes:

3.4.6.1 RESULTADOS E INDICADORES

Resultados e indicadores para el programa de Comunidad Terapéutica Residencial:

- Al menos el 80% de los internos que ingresan al programa finalizan todas las etapas del tratamiento, a excepción de los indicados en el registro de las deserciones y egresos por causales ajenas al programa.
- Mantención permanente de 25 internos en la Comunidad Terapéutica del Establecimiento Penitenciario.
- Acreditación de la Comunidad Terapéutica del Establecimiento Penitenciario ante el Ministerio de Salud.
- Toma de exámenes de detección de drogas en el cabello u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, al momento del egreso del programa por alta, a fin de detectar consumo durante el tratamiento. Del total de exámenes, deberán presentar resultado negativo al menos el 80% de los casos al momento de su egreso.
- El 70% de los internos que egresan del programa por alta y del Establecimiento Penitenciario son inscritos en una institución de apoyo a la rehabilitación y consta en un certificado de ingreso otorgado por la institución respectiva.
- El 100% de las familias de los internos próximos a egresar reciben algún tipo de intervención de la Comunidad Terapéutica.

Resultados e indicadores para el Programa de Prevención del Consumo de Drogas y/o Alcohol:

- El 100% de la población penal del Establecimiento Penitenciario recibió a lo menos una acción de prevención, al año (charlas, talleres, foros, video conferencias, etc.).
- En el 100% de las acciones desarrolladas en cada uno de los módulos se entregó material educativo a los internos participantes (cartillas, volantes, revistas, etc.).
- 225 internos participan de una acción de prevención a través de la modalidad de “ciclos de talleres de prevención”, al año.

Para el Establecimiento Penitenciario los resultados anteriores y sus indicadores deberán alcanzarse gradualmente hasta llegar al 100% en un plazo de 2 años contados desde la Puesta en Servicio Definitiva de las Obras, de acuerdo a los siguientes porcentajes:

- A los 12 meses deberá alcanzarse el 60%
- A los 18 meses deberá alcanzarse el 80%
- A los 24 meses deberá alcanzarse el 100%

3.4.6.2. INFORME DE GESTIÓN

En el Anexo Ficha Única de Internos se mantendrá un registro actualizado de deserciones y egresos por causales ajenas al programa, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La información de gestión del subprograma será entregada al Inspector Fiscal a través del Gerente de Explotación como parte del Informe Global de Gestión del Establecimiento Penitenciario. Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.4.7. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.4.7.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de los subprogramas de adicción al consumo de alcohol y/o drogas, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados de internos con la finalidad de evitar ausentismo a los subprogramas de adicción al consumo de alcohol y/o drogas y que vayan en desmedro de la calidad del servicio.
- Poner a disposición del Operador a los internos adscritos en el subprograma de adicción al consumo de alcohol y/o drogas de reinserción social.
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario.
- Permitir la asistencia de los internos y su familia a los subprogramas de adicción al consumo de alcohol y/o drogas en los horarios establecidos.
- Custodiar a los funcionarios del Operador que deban desplazarse por la zona interna.
- Asegurar la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.4.7.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias.
- Aprobar los planes y programas de las actividades de programa de adicción al consumo de alcohol y/o drogas.
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas.

3.4.7.3. DEL OPERADOR

- Es responsable de la ejecución de los subprogramas de reinserción social en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones.
- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas, los insumos que tiene por misión proveer atención a los internos del Establecimiento.
- El Jefe del subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades de reinserción social.

PARTE 3

3.5. SUBPROGRAMA DE DEPORTE, RECREACIÓN, ARTE Y CULTURA

3.5.1. ASPECTOS GENERALES

Las actividades del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura que el Operador realizará con la población penal, serán desarrolladas en el marco del modelo de intervención definido para el Título "Servicio de Reinserción Social" de este reglamento y constituirá una herramienta más en el desarrollo de competencias pro sociales en los internos.

3.5.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Cada una de las actividades se desarrollará en coordinación con el resto de las acciones de intervención del Servicio de Reinserción Social, del cual este subprograma forma parte integral.

a) Objetivo general:

Desarrollar en el interno actitudes, valores y pautas de convivencia orientadas a su reinserción social a través de la participación en las actividades recreativas, deportivas, artísticas y culturales.

b) Objetivos específicos:

- Desarrollar valores que dicen relación con la justicia, responsabilidad, autocrítica, resolución de conflictos, trabajo en equipo, etc. A través del desarrollo de actividades deportivo-recreativas y artístico-culturales.
- Incentivar el ejercicio y/o desarrollo de habilidades que incrementen las competencias de los internos, a través de la práctica deportiva y la realización de talleres culturales.
- Formar monitores que puedan coadyuvar al desarrollo de las actividades deportivo-recreativas y artístico-culturales.

El subprograma contribuirá a la formación y desarrollo de valores como justicia, responsabilidad, autocrítica, resolución de conflictos, capacidad resolutive y trabajo en equipo a través de la participación, organización e implementación de actividades deportivas, artísticas y culturales, constituyéndose en un apoyo para soportar la condición de reclusión y fomentar el uso positivo del tiempo libre, disminuyendo las consecuencias negativas de la inactividad.

En este sentido se considerará al deporte como una actividad que transmite una serie de valores, propios de la sociedad. Como plantea Le Boulch un deporte es educativo cuando permite el desarrollo de las actitudes motrices y psicomotrices, en relación a los aspectos afectivos, cognitivos y sociales de su personalidad, es decir, se trata no sólo de una educación por conocimientos (de técnica, fundamentos, táctica,...) como tradicionalmente se ha transmitido, sino, además, de una educación en aptitudes que configuren en el ámbito global de la personalidad del sujeto una serie de valores y conductas propias a la actividad que realizan.

3.5.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

Las actividades del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura estarán dirigidas a la totalidad de los internos de la población penal; hombres, mujeres y menores, condenados o imputados que manifiesten su deseo de participar en forma voluntaria y elijan la actividad y el rol a desarrollar dentro de éstas.

Todas las actividades de este subprograma se realizarán en cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, según se describe en el presente reglamento, pudiendo utilizar el sistema de convenios con terceros competentes (Ejemplo: en la realización de los talleres de teatro, recitales etc.) y/o mediante la postulación de proyectos concursables a organismos públicos o privados a los que sea posible acceder.

Este Subprograma contempla la organización y ejecución de diversas actividades que se desarrollarán en dos áreas distintas, pero complementarias, y que persiguen los mismos objetivos señalados anteriormente:

3.5.1.2.1. DEPORTE Y RECREACIÓN

Son considerados como elementos esenciales en el desarrollo bio-psico-social del interno y que constituyen un complemento a los objetivos del resto de los Subprogramas del Servicio de Reinserción Social. Estas actividades estarán orientadas a satisfacer necesidades de ejercitación física y desarrollar habilidades deportivas de los internos, en alguna de las diferentes áreas:

- **Actividades Recreativas:** Estas actividades tendrán como objetivo la entretención y el esparcimiento de los participantes y están destinada principalmente a ocupación del tiempo disponible de los internos. Ejemplo: talleres de deporte y recreación, clínicas deportivas, actividad física y educación para la salud.
- **Actividades competitivas y de mantención del estado físico:** Orientadas a los internos cuyo interés es mantener su estado físico y/o desarrollar habilidades físicas a través de una actividad deportiva. Ejemplo: talleres de deporte y el desarrollo de valores, deporte y el trabajo en equipo, deporte y nutrición (tema desarrollado en coordinación con el Servicio de Alimentación), técnicas de intervención y dinámicas de grupos deportivos, tácticas deportivas.
- **Eventos deportivos- recreativos:** son actividades de carácter masivo cuyo objetivo principal es tanto la ejercitación física de los participantes activos, como la entretención de los espectadores. Estos eventos pueden consistir en presentaciones; exhibiciones deportivas; competencias de baby fútbol, voleibol, basquetbol, ajedrez, etc.

- Formación de monitores: Constituye una actividad orientada a detectar a aquellos internos que presentan condiciones naturales de liderazgo, el cual será canalizado y utilizado con el fin de que se transformen en colaboradores del desarrollo de este Subprograma. Su participación estará supervisada por un Profesor de Educación Física y desarrollarán sus actividades acorde al nivel de formación alcanzado; siempre se tendrá presente las características culturales de la población penal que pudiesen afectar o entorpecer el desempeño de los monitores.

Todas estas actividades tendrán, como líneas de trabajo central el constituirse en un medio formativo para el desarrollo de actitudes y valores sociales, como asimismo para la adquisición de pautas de convivencia orientadas a la reinserción social del interno.

3.5.1.2.2. ARTE Y CULTURA

Se considerará la realización de actividades permanentes y sistemáticas, de carácter artístico cultural, tendientes al desarrollo de valores estéticos y destrezas en diversas áreas:

- Actividades culturales: Estas actividades tendrán como objetivo la entretención y la satisfacción de los intereses culturales y artísticos de los participantes y están destinada principalmente a ocupación del tiempo disponible de los internos. Ejemplo: talleres orientados a la muestra y realización de videos, cortometrajes; talleres de folclore orientado a la internalización y conocimiento de tradiciones patrias como mitología, cuento, baile y juegos tradicionales; talleres de expresión corporal y comunicación no verbal como danza, etc.
- Actividades de expresión y creatividad: Estas actividades tendrán como objetivo satisfacer las necesidades de comunicación y expresión de los participantes, a través del desarrollo de habilidades artísticas sean éstas individuales o grupales. Ejemplo: talleres de literatura, orientados a la poesía, cuento y relatos autobiográficos; talleres de plástica, orientados a la escultura y pintura; talleres de teatro, orientados a la expresión corporal y de las emociones.
- Eventos artísticos-culturales: Son actividades de carácter masivo cuyo objetivo es la expresión artística de los participantes activos y la entretención de los espectadores. Ejemplo: exposiciones de obras plásticas, de artesanía; concursos artísticos; recitales; representaciones artísticas como teatro, danza, etc.

3.5.1.3. RESUMEN OPERATIVO

En el desarrollo de las actividades del Subprograma se contemplan cuatro etapas:

- a) Formación de un equipo de trabajo; dirigido por un profesor de educación física e integrado por los monitores externos y los monitores internos, formados y capacitados previamente.
- b) Jornadas de motivación, difusión y sensibilización respecto de la diversidad de las disciplinas deportivas y de las distintas expresiones artístico-culturales.
- c) Diagnóstico de necesidades, intereses y destrezas deportivo-recreativas y artístico-culturales a través de la aplicación de encuestas y cuestionarios específicos.
- d) Ejecución de los talleres y actividades contemplados en el Subprograma

De acuerdo a la participación voluntaria expresada por los internos a través de su inscripción en las actividades deportivas o culturales que se ofrezcan, y considerando el Plan de Intervención Individual de los solicitantes, el Profesor de Educación Física del subprograma realizará una planificación detallada de las actividades, asignando los recursos humanos y materiales necesarios, horarios y nómina de participantes.

El Profesor de Educación Física del subprograma realizará todas las coordinaciones necesarias para la realización de cada actividad y realizará su difusión a través de los medios previamente acordados con el Alcaide. Especialmente generará la información para requerir la autorización de la Administración Penitenciaria y para que ésta adopte las medidas de vigilancia que fueren necesarias.

Cada una de las actividades de este subprograma será desarrollada por un monitor de experiencia comprobada y será supervisada por un Profesor de Educación Física, quien también la podrá desarrollar directamente. Por su parte, Gendarmería de Chile proveerá la vigilancia que corresponda.

El Profesor, será el responsable de supervisar el registro, en el Anexo Ficha Única Individual de cada interno, de su participación cuando la actividad no se trate de eventos masivos. En este último caso efectuará una evaluación general que la hará llegar al Coordinador de Reinserción Social.

Todas las actividades estarán estrechamente coordinadas con los otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, toda vez que constituirán un complemento importante para la derivación de internos que requieran integrarse a este Subprograma, con el fin de cumplir objetivos específicos de otras actividades, como por ejemplo manejo del estrés, control de impulsos, descarga de conductas de violencia, etc.

3.5.1.4. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Se usarán dependencias e instalaciones tales como el gimnasio y multicanchas de los módulos, comedores, etc. La realización de estas actividades quedará bajo la responsabilidad del Coordinador de Reinserción Social o quien éste designe, quien planificará su uso en función de las demandas requeridas. Prevalecerá el uso programado de estas instalaciones sobre las demandas espontáneas de los internos.

Para actividades académicas, entrevistas y similares relacionadas con este subprograma, se prevé el uso de salas de visita, salas de clase, salas taller, oficinas de atención profesional y cualquier otra dependencia que cuente con las características que cada actividad en particular requiera, cuyo uso será programado bajo la responsabilidad del Coordinador de Reinserción Social en función de las necesidades de todos los subprogramas para el cumplimiento de los indicadores de gestión.

Según planificación el Profesor del Subprograma entregará los requerimientos, para ser considerados en la programación del uso de la infraestructura, al Coordinador de Reinserción Social. En el caso de la salas de visita, multicanchas y gimnasio, serán utilizados previa autorización de la Administración Penitenciaria.

3.5.2. METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA

3.5.2.1. MOTIVACIÓN A LOS INTERNOS

Para realizar una motivación efectiva, se considerarán los intereses y expectativas de los internos y que las actividades elegidas cuenten con las condiciones necesarias y adecuadas para su desarrollo. Sin perjuicio de lo anterior, se organizarán las siguientes acciones para motivar la participación de los internos:

a) Fase inicial: A objeto de interesar a la mayor cantidad de participantes se organizarán visitas de exponentes destacados de diferentes especialidades, tendiendo a que éstos sean parte de la elite de su especialidad o que se hayan destacado a nivel nacional o regional. Finalizadas estas actividades, se procederá a aplicar una encuesta a la población penal, para recoger los intereses y necesidades en relación al deporte, recreación, arte y cultura.

Las inscripciones, producto de estas acciones de difusión y motivación, previo análisis de factibilidad y autorización correspondiente del Consejo Técnico, serán incorporadas a la planificación de actividades del subprograma.

b) Fase de ejecución: Se establecerá un sistema de incentivos dirigido a premiar a los internos que se destaquen en las diferentes actividades tanto deportivo-recreativas como artístico-culturales, lo anterior como efecto de modeling.

3.5.2.2. DIAGNOSTICO DE INTERESES, INGRESO Y PARTICIPACIÓN EN EL SUBPROGRAMA

El sistema de ingreso y participación de los internos al Subprograma se efectuará de acuerdo a las normas generales establecidas en el Título "Servicio de Reinserción Social" del presente reglamento, es decir:

- Se difundirá, por los medios que corresponda, los horarios de las actividades y el canal de inscripción, el que previamente ha sido consensuado con la Administración Penitenciaria.
- Como regla general, se dará prioridad a la participación de aquellos internos que en su diagnóstico inicial aparezcan intereses y motivaciones artísticas o deportivas y el Plan de Intervención Individual recomiende su incorporación a este tipo de actividades; o a internos derivados por otros Subprogramas.
- Estas actividades tienen un carácter de transversalidad a todo el Servicio de Reinserción Social. Los profesionales derivarán internos como necesidad del cumplimiento complementario de los objetivos de otro Subprograma.
- En el caso de los talleres que requieran habilidades o destrezas específicas, cada profesor o monitor externo realizará una evaluación y selección de los interesados. Para esto utilizará los instrumentos y pruebas que comúnmente se utilicen en la selección de esa especialidad.
- En los eventos masivos que se realicen, por ejemplo, con objeto de alguna celebración de connotación nacional, la participación será generalizada y se realizará con aquellos módulos que, ha juicio de la Administración Penitenciaria, no representen riesgo. Se realizarán a lo menos 30 eventos anuales: preferentemente 15 de cada área.

- No obstante lo anterior el Coordinador del Servicio de Reinserción Social entregará al Profesor del Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura, en forma semanal, la información respecto del interés particular de los nuevos ingresos, quien procederá a incorporarlo en el registro de participantes potenciales y a considerarlo en la programación de las actividades.

3.5.2.3 MONITORES INTERNOS

Se desarrollará un conjunto de actividades destinadas a la formación de internos condenados como monitores deportivos, quienes recibirán capacitación a través de cursos especiales. Se contempla la preparación en las siguientes áreas básicas (se podrán incorporar otras que parezcan necesarias, una vez iniciada la ejecución):

a) Plan común:

- Formación de monitores, animadores y promotores deportivos.
- Planificación y preparación física en deportes colectivos.
- Organización y dinamización de las actividades deportivas.
- Administración deportiva.
- Deporte y valores.
- Trabajo en equipo.

b) Plan específico: (este dependerá de la elección que realice el interno)

- Curso de árbitro de fútbol.
- Curso de monitores de actividades en el medio natural.
- Curso de árbitros de otras disciplinas que se hayan incorporado al Subprograma.

c) Selección de los internos: se efectuará conforme al Plan de Intervención Individual, sin embargo deberán poseer ciertas características específicas:

- Presentar características de liderazgo.
- Presentar habilidades para relacionarse sanamente con los demás internos.
- No presentar características criminógenas que dificulten su relación con los demás internos.
- Saber leer y escribir.

Esta formación incorporará un proceso de evaluación de los contenidos y la certificación correspondiente, la cual se hará, preferentemente con entidades externas acreditadoras. Esta formalización constituirá una herramienta laboral al egreso del interno.

Por otra parte, los internos monitores certificados podrán incorporarse a las actividades desarrolladas por el Subprograma Laboral, es decir, podrán ser contratados por el Operador.

3.5.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

El Profesor a cargo del subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura será el responsable de entregar la programación que se incluirá en el Programa Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social, y que contemplará todas aquellas actividades que sean suficientes para el cumplimiento de los servicios comprometidos para satisfacer los resultados e indicadores solicitados en el Contrato de Concesión, y podrá contemplar, entre otras, actividades recreativas, clínicas deportivas y artísticas, desarrollo de talleres, desarrollo de eventos deportivos y desarrollo de eventos culturales.

La planificación anual se realizará sobre la base de aquellas actividades aprobadas por el Consejo Técnico. No obstante ello, algunas de las actividades que se planifiquen anualmente podrán ser reemplazadas por otras que resulten de mayor atractivo y participación como consecuencia de la evaluación de los resultados obtenidos, del interés mostrado por los internos y su participación. Estas modificaciones al programa serán propuestas al Consejo Técnico a través del Coordinador del Servicio de Reinserción Social.

Se monitoreará el cumplimiento de las metas definidas para el Subprograma, las cuales estarán dadas por el cumplimiento de los indicadores de gestión del presente Título y del cumplimiento de los objetivos del Subprograma.

3.5.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

3.5.4.1. LAS ACTIVIDADES

3.5.4.1.1. CLÍNICAS DEPORTIVAS Y ARTÍSTICAS

Estas consistirán en charlas que realizarán exponentes de alguna disciplina deportiva o especialidad artística, idóneos en la actividad seleccionada, a quienes les corresponderá la labor de mostrar en consiste la especialidad, para luego responder a las inquietudes y motivar a los internos a participar en ella. Estas actividades serán realizadas preferentemente en el gimnasio del establecimiento penitenciario a grupos de internos de la misma clasificación, pudiendo ser o no del mismo módulo. Podrían ser, eventualmente, de carácter masivo. La posibilidad de juntar a internos que provengan de diferentes módulos será previamente autorizada por la Administración Penitenciaria.

Las actividades deportivas presentadas a los internos serán baby fútbol, voleibol, básquetbol, acondicionamiento físico, ajedrez, etc.

En el ámbito artístico se ofrecerán actividades tales como escultura y pintura, poesía, cuento, autobiografía, videos, corto metrajes, mimos, obras de teatro, títeres, marionetas, bailes folklóricos, mitología, juegos tradicionales, etc.

Una vez terminada las clínicas, se informará a los internos la forma de participar y se abrirá el registro de inscripción para ser incorporados en la programación de las actividades. Esta inscripción será cursada de acuerdo a los canales establecidos con la Administración Penitenciaria.

3.5.4.1.2. DESARROLLO DE TALLERES

Definidos los intereses de los internos respecto de las actividades deportivas, recreativas, artísticas y culturales, se programará la implementación de los diferentes talleres, los que serán conducidos por un profesor de educación física, en el caso de las actividades deportivas y por un profesor de arte o monitor para las otras actividades.

- a) Los talleres deportivos: son cursos que se desarrollan de manera sistemática y permanente, con una metodología de trabajo acorde a la actividad, con sentido formativo y valorativo, bajo la dirección de personal idóneo y tendrá permanencia en el tiempo. Estos talleres beneficiarán a distintos tipos de población y se incorporarán al Programa Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social. La determinación de los talleres a realizar dependerá del diagnóstico de necesidades e intereses que se efectúe, no obstante se propenderá a la diversificación deportiva (voleibol, básquetbol, handbol, tenis, tenis de mesa, baby fútbol, etc.)

Los talleres deportivos tendrán una duración de 10 meses considerando sesiones de 2 horas pedagógicas diarias, 2 veces por semana.

Tanto las actividades deportivas como recreativas contemplarán una evaluación técnica y de satisfacción, que consistirá en una prueba de conocimientos y una encuesta auto aplicada que permita detectar los inconvenientes que encontraron los internos en el taller y que dificultaron su aprendizaje o ejecución.

Los materiales e implementos a utilizar serán entregados gratuitamente a los internos y su costo será de cargo del Operador. La administración de estos materiales corresponderá al Jefe del Subprograma y la entrega se hará de acuerdo a los requerimientos que cada actividad amerite, en atención al número de participantes, duración de la actividad, número de sesiones, refuerzos, necesidad de entrenamiento, etc.

- b) Los talleres artístico-culturales: son talleres que se desarrollan de manera sistemática y permanente, que tienen continuidad en el tiempo, realizados por personal idóneo, tendiente a desarrollar la creatividad en los internos, el sentido de la estética, expresión, etc. Estos beneficiarán a distintos tipos de población. Su programación se incorporará al Programa Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social. La determinación del taller a realizar dependerá del diagnóstico de necesidades e intereses, el cual se efectuará una vez que entre en funcionamiento el Subprograma.

Los talleres artístico- culturales tendrán una duración de 10 meses, una vez a la semana a lo menos, considerando dos horas pedagógicas diarias. Al inicio de cada taller se efectuará una prueba de conocimientos y de habilidades de sus participantes, con el fin de determinar el nivel del taller y las destrezas que hay que desarrollar en cada uno de ellos.

Los materiales e implementos a utilizar, en los talleres artístico-culturales serán entregados gratuitamente a los internos y su costo será de cargo del Operador. La administración de estos materiales corresponderá al Jefe del Subprograma y la entrega se hará de acuerdo a los requerimientos que cada actividad amerite, en atención al número de participantes, duración de la actividad, número de sesiones, etc.

- c) Clubes de Lectura: Esta actividad consiste en formar grupos de lecturas y discusión de bibliografías seleccionada y relacionada con las características de vida y personalidad de los reclusos.

A su vez este programa está diseñado como una modalidad de apoyo en el logro de los objetivos educacionales en el marco de la ejercitación y desarrollo de habilidades cognitivas.

En cuadro adjunto, se describe el objetivo, las actividades, contenidos temáticos y la modalidad de aplicación.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades de discusión e intercambio grupal. • Conocimiento y análisis de textos que reflejen experiencias los propios participantes. • Apoyo al logro de objetivos de educación general básica media. |
| Actividades y contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> • Crear un instrumento para seleccionar a internos interesados en participar. • Selección de internos. • Selección de lecturas. • Tiempo de lectura: quince días. • Reunión grupal de análisis y reflexión. • Registro de la participación del recluso (a) en Hoja Evolutiva. • Motivar y crear el interés de lectura permanente. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Cobertura y periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán dos reuniones grupales mensuales con número no superior de ocho participantes. |
| Modalidad de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> • Los temas de lectura a fomentar entre los internos se regulada y establecida por los monitores de reinserción social en concordancia con los temas a trabajar o desarrollar. • Esta actividad se coordinará con el Subprograma Educación para la proposición de las lecturas de acuerdo al nivel instrucción y capacidad de comprensión de los internos. |

3.5.4.1.3 EVENTOS Y ACCIONES DEPORTIVAS, ARTÍSTICAS Y CULTURALES

Los eventos a implementar en las áreas deportiva, recreativa y cultural serán los siguientes:

- a) Eventos Masivos Especiales: Se considera la celebración de fechas significativas, tales como Día del Niño, de la Madre, del Padre, Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo. La organización de estos eventos considerará la participación activa de los internos.
- b) Concursos: Se organizarán concursos en el ámbito artístico y cultural (pintura, literatura, música, canto, etc.), los trabajos premiados se difundirán externamente. Se estimulará la participación de los internos en concursos externos.
- c) Exposiciones y muestras: Se organizarán exposiciones internas de los trabajos de los participantes, gestionando la incorporación de éstas a muestras y exposiciones externas (pintura, escultura, etc.)
- d) Competencias: Se desarrollarán campeonatos en las distintas disciplinas deportivas, con la activa participación en la organización de los propios internos. En estas competencias podrán participar grupos externos de otros recintos penitenciarios, o clubes deportivos, etc.

Todas aquellas actividades o eventos con participación de grupos externos deberán ser coordinados y autorizados por la Administración Penitenciaria.

3.5.4.1.4 HORARIOS DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades del subprograma se desarrollarán en horarios que no interfieran con los servicios de alimentación, preferentemente entre las 8:30 y 17:30 horas, de lunes a sábado, pudiendo flexibilizarse estos horarios en función de necesidades específicas, tales como, eventos masivos, actividades fuera del Establecimiento Penitenciario, organización de actividades para internos del área laboral o cualquiera otra situación excepcional. Estos horarios deberán ser debidamente autorizados por la Administración Penitenciaria.

3.5.4.1.5. COORDINACIÓN Y DIFUSIÓN

Todas las actividades ofrecidas a los internos les serán comunicadas a su ingreso al Establecimiento Penitenciario, a través de un folleto informativo que será entregado en conjunto con otras informaciones relativas al régimen interno y que corresponden a la responsabilidad del Operador.

En lo sucesivo, de manera mensual, quincenal o semanal, según sea la necesidad, se elaborarán afiches informativos para ser instalados en los comedores de los módulos de reclusión, conteniendo la información específica de la actividad: participantes, lugar, hora de realización y toda información que se estime relevante. En esa etapa, se aceptarán nuevas inscripciones si existen cupos disponibles, las que se realizarán según el procedimiento autorizado por el Alcaide.

El Coordinador del Servicio de Reinserción Social, será el responsable de coordinar con el Alcaide, los procedimientos de traslados, participación y presencia de personal de vigilancia en las diferentes actividades.

En todas las actividades a desarrollar, el esfuerzo se orientará a que los reclusos vayan asumiendo progresivamente una mayor participación, responsabilidad y capacidad para organizar y ejecutar las actividades.

A modo de ejemplo, en el ámbito de las competencias deportivas se replicarán los mecanismos de funcionamiento habituales: creación de instancias (comité de disciplina, reunión de presidentes) y definición de roles de los diferentes participantes (dirigentes, entrenadores, jueces, deportistas), contribuyendo a la adquisición o refuerzo de algunos hábitos y valores.

Un mecanismo para mantener la motivación y reforzar los logros y conductas positivas, consistirá en generar un programa de incentivos mediante la entrega de premios como diplomas, galvanos y trofeos, publicitando al interior del penal los logros y participación de los internos.

3.5.4.1.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Bajo la responsabilidad del Profesor a cargo del subprograma, se mantendrá un registro actualizado de la participación, logros y avances alcanzados por cada uno de los internos en el desarrollo de las distintas actividades, lo cual será incorporado en el Anexo Ficha Única del Interno.

Junto con lo anterior, será responsabilidad del Profesor del Subprograma elaborar un reporte general de la actividad realizada que entregará al Coordinador de Reinserción Social, incorporando los siguientes antecedentes:

- N° de participantes.
- Porcentaje de asistencia.
- Integración y relaciones entre los internos.
- Fortalezas y debilidades de la actividad.
- Logros alcanzados.

3.5.4.2 ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.5.4.2.1 DOTACIONES DE PERSONAL

El subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura será ejecutado bajo la responsabilidad del Jefe del Área Psicosocial, acompañado de un equipo de siete personas, distribuidas entre profesores de educación física y/o arte y monitores en las distintas especialidades. Este equipo de trabajo podrá ser conformado en el futuro por internos que hayan sido capacitados y que cuenten con la acreditación correspondiente.

3.5.4.2.2. SISTEMA DE TURNOS

El equipo de trabajo estará organizado en un sistema de turnos que cubrirá todos los requerimientos del programa de actividades que se implementen, contemplándose preferentemente jornadas de tiempo completo para el personal del Operador.

Tanto la organización del personal, como el sistema de turnos considerados, podrán ser modificados por el Operador siempre y cuando esto no afecte la calidad ni oportunidad de la prestación del servicio comprometido, ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

3.5.4.3. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantendrá un registro de reclamos y sugerencias respecto de los servicios y atenciones prestadas, el cual estará anunciado y disponible para todos los usuarios del subprograma. En el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los 15 días siguientes al periodo informado al Inspector Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcalde cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.5.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción de los programas por ausencias de funcionarios, el Operador continuará con los programas establecidos reemplazando a los ausentes con profesionales y/o monitores de similares características y competencias, según corresponda. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito, a través del Operador al Inspector Fiscal y al Alcaide para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. El reemplazo definitivo se concretará de acuerdo a lo establecido en el punto 1.4. del presente Reglamento.

Las interrupciones a los programas por motivos ajenos al Operador, serán continuados cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo de dichas interrupciones son: allanamientos, motines, huelgas, etc.

En todo caso el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Jefe del Área Psicosocial, determinarán la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio, de informar oportunamente a la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria los eventuales cambios.

3.5.6. SERVICIOS DE APOYO

3.5.6.1. SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Subprograma, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará a través del Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados. Asimismo, en los casos que se produzcan accidentes durante las actividades deportivas será este Servicio el que deberá atender al accidentado.

3.5.6.2. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

c) Servicio de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal del Operador y de internos del Subprograma, dentro de la cuota estipulada en las Bases de Licitación.

3.5.6.3. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por el Subprograma, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias y equipos del subprograma.

3.5.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Subprograma, serán los siguientes:

3.5.7.1 RESULTADOS E INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Resultados e Indicadores que deberá cumplir el Operador:

| Ámbito | Resultado e Indicador anual |
|----------------------------------|---|
| Participación | 80% de los internos condenados y procesados participado en eventos deportivos, recreativos, artísticos y culturales de carácter masivo. 20 % de los internos, preferentemente condenados, participado en acciones, cursos o talleres artístico-cultural y/o deportivo-recreativos con carácter formativo-valórico. |
| Permanencia | ▪ 80% de los internos interesados inicialmente, terminan actividades del sub-programa. |
| Talleres deportivo-recreativas | ▪ Ejecución de 10 talleres al año |
| Talleres artístico-culturales | ▪ Ejecución de 6 talleres al año |
| Eventos deportivos y recreativos | ▪ Realización de 30 eventos anuales |
| N° de Monitores formados | ▪ 25 |

De acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión el cumplimiento de los indicadores se alcanzará gradualmente: A los 12 meses en un 50%, a los 24 meses en un 60%, a los 36 meses en un 80%, logrando el 100% al cuarto año.

3.5.7.2 INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura será entregada a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, como parte del Informe Global de Gestión del recinto penal en el mes de enero de cada año.

Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior, sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas.

3.5.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.5.8.1 DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de los subprogramas de Deporte, Recreación, Arte y Cultura, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados, aislamientos, enfermedades de internos con la finalidad de evitar ausentismo que vaya en desmedro del interno y el subprograma;
- Poner a disposición del Operador a los internos adscritos en programas de Deporte, Recreación, Arte y Cultura
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario
- Permitir la asistencia de los internos y su familia a los programas de Cultura y Arte en los horarios establecidos
- Custodiar a los funcionarios del Operador que deban desplazarse por la zona interna
- Asegurar la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.5.8.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el contrato de concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias
- Aprobar los planes y programas de las actividades del subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas

3.5.8.3. DEL OPERADOR

- Es responsable de la ejecución de los sub programas de Deporte, Recreación, Arte y Cultura, en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones
- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas y los insumos que requerirá el subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura
- El Jefe del subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades del subprograma descrito

PARTE 3

3.6. SUBPROGRAMA EDUCACIÓN

3.6.1. ASPECTOS GENERALES

El Subprograma Educación en los Establecimientos Penitenciarios estará orientado a que los internos adquieran los conocimientos y grados académicos que faciliten su reinserción social, entendida ésta como la capacidad de volver al espacio social abierto, con conductas y habilidades que los sostengan en el devenir social y los fortalezcan para enfrentar positivamente la vida, evitando la reincidencia en futuros delitos.

En este sentido, la presente propuesta educativa se complementa y coordina con los otros componentes de reinserción social.

Para la ejecución de las actividades del Subprograma Educación, el Operador funcionará a través de un Sostenedor Educacional Especializado, de acuerdo a los procedimientos que más adelante se detallan.

3.6.1.1 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Desarrollar un sistema educativo que permita a todos los alumnos adquirir las destrezas, habilidades, competencias personales, sociales y laborales que les permitan una eficaz integración al medio social y familiar a través de la provisión de una educación de calidad.

3.6.1.1.1 RESPECTO DE LOS INTERNOS

- Entregar y potenciar destrezas cognitivas que permitan a los internos aprender a obtener y desarrollar el conocimiento, recurriendo a todas las fuentes apropiadas disponibles.
- Desarrollar un programa educativo que incorpore valores de respeto hacia los demás y el análisis de su entorno social, cultural y laboral, con el fin de lograr una positiva integración a la sociedad.
- Fortalecer la reinserción social de los internos a través de la participación activa en las actividades educativas, lo que les permitirán enfrentar con mejores herramientas su entorno social y cultural.
- Proveer de Educación Básica y Media, de orientación preferentemente Técnico Profesional, en sus diversas modalidades, entregando la correspondiente certificación.
- Establecer las coordinaciones necesarias para que los internos, una vez que egresen de la educación media, puedan continuar su educación fuera de la cárcel.

3.6.1.1.2 RESPECTO DE LA OPERACIÓN

- Crear situaciones y un entorno que facilite el aprendizaje;
- Entregar programas educativos que sean adecuados y coherentes con el estilo y condiciones de vida de los internos del establecimiento;
- Entregar programas educativos orientados a la capacitación laboral en coherencia con los requerimientos del mercado laboral;
- Utilizar metodologías innovadoras y motivadoras para los participantes;
- Incorporar todos los cambios curriculares, desarrollando por el Ministerio de Educación, a partir de su Reforma de la Educación, con el fin de incorporar los nuevos paradigmas educacionales;
- Incorporar las nuevas tecnologías que potencian y profundizan los diversos aspectos educativos, de manera general la informática y en particular en informática educativa.

3.6.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

El Subprograma Educación entregará enseñanza escolar a los internos condenados que no hayan completado su escolaridad y que voluntariamente soliciten incorporarse a alguna de las modalidades de enseñanza que se ofrecerán, con la finalidad de lograr como resultado, la nivelación escolar.

La incorporación a este programa estará contemplada en el respectivo Plan de Intervención Individual de cada interno (o programa de intervención como se denomina en las Bases de Licitación) y que está descrito en el Título "Programa Servicio de Reinserción Social" de este reglamento.

Se incluirán en este subprograma a los internos condenados, de los módulos de máxima seguridad y los que se encuentren en la Comunidad Terapéutica a través de una modalidad de educación no presencial y con exámenes libres como se describe más adelante.

Se incentivará la continuación de estudios técnicos o superiores a aquellos internos que hayan egresado de la Enseñanza Media. Para ello, se aconsejará a los alumnos, que cuenten con los requisitos reglamentarios para acceder a beneficios, a presentar solicitudes de permisos de salida al medio libre. En estos casos se elaborarán los respectivos informes educacionales, con el fin de que el Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a las facultades que le confiere el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, otorgue el beneficio de salida, si lo estimara procedente.

Del mismo modo, se brindará el apoyo necesario para que los alumnos se prepararen y rindan la PSU y para que postulen a becas u otros beneficios que otorguen Instituciones de Educación Superior o Técnica.

3.6.1.3 RESUMEN OPERATIVO

Este subprograma será proporcionado por un sostenedor educacional, el cual actuará bajo la responsabilidad del Operador.

Los programas de educación estarán regulados y reconocidos por el Ministerio de Educación y serán impartidos en diferentes modalidades educativas. Tendrán como elemento fundamental desarrollar en los participantes competencias intelectuales, personales y sociales de tal manera que sea una herramienta para su Reinserción Social.

La educación técnico profesional será ofrecida de acuerdo a los diagnósticos regionales elaborados por el "Subprograma de Capacitación Laboral".

Se utilizarán dos modalidades de enseñanza, una presencial, que se impartirá a través de cursos de no más de 30 alumnos de igual nivel educativo. Para completar los cupos se considera la posibilidad de reunir a internos provenientes de distintos módulos de un mismo nivel de compromiso delictual, esto previo acuerdo favorable del Consejo Técnico. La segunda modalidad es de enseñanza no presencial, la cual tiene como característica el desarrollo de la auto-gestión de aprendizaje, apoyado por material didáctico bajo la dirección de un tutor.

Las evaluaciones se efectuarán de acuerdo a las normas establecidas y controladas por el Ministerio de Educación.

3.6.1.4. DOTACIÓN

De acuerdo a la Oferta del Operador, el Sostenedor deberá realizar, en cada Establecimiento Penitenciario, las actividades de educación con un equipo conformado por un total de 22 personas, esto es un Director y veintiún profesores con jornada completa, distribuidos como se indica:

- 16 profesores frente a cursos, en jornadas de mañana y tarde.
- 5 profesores complementarios (que les permiten al plantel de profesores, en su conjunto, contar con horas disponibles para planificar, preparar material de estudio, revisar pruebas y realizar otras actividades de oficina, etc.).

Se contempla que dos profesores asuman adicionalmente a su carga docente, el área de apoyo, como: Asesor Técnico Pedagógico y Asesor Técnico Profesional.

No obstante lo anterior en el punto 2.8.2.4.5. de las Bases de Licitación, se establece que la cantidad de profesores deberá ajustarse a la cantidad de alumnos, al nivel educacional, al tipo de curso y a las modalidades educativas a aplicar. En consecuencia, la cantidad de profesores será dinámica y flexible en función de asegurar la prestación del Subprograma Educación a los internos que lo contemplen en su Plan de Intervención Individual, debidamente aprobado por el Consejo Técnico.

3.6.1.5. UTILES ESCOLARES

La educación básica, media y técnica-profesional será sin costo para los internos. Esto implica que el Operador, deberá poner a disposición del alumno: textos de estudio, materiales didácticos, útiles escolares, insumos y herramientas para cursos técnicos, etc., en la cantidad necesaria para un eficiente proceso de enseñanza-aprendizaje. Este material será entregado al alumno al inicio de su curso y permanecerá bajo su cuidado y responsabilidad. Por razones de seguridad, las herramientas e insumos que a juicio de la Administración Penitenciaria, requieren un control, se entregarán al inicio de cada clase y se recogerán al término de esta.

3.6.1.6 DESPLAZAMIENTO DE INTERNOS

En cuanto a los flujos de circulación de los alumnos, éstos los efectuará el personal de vigilancia del Establecimiento Penitenciario de acuerdo a las necesidades horarias y lugares en que se realizaran las actividades y concordante con el procedimiento general establecido en el punto 1.5. del presente reglamento. Lo anterior estará contenido en el Programa Anual de Actividades que se presenta al Inspector Fiscal en el mes de septiembre y en el Programa Semanal de Actividades del Servicio de Reinserción Social que el Coordinador de éste Servicio hará llegar semanalmente al Alcaide del Establecimiento y que contiene los horarios de clases, dependencia donde se efectuarán, identificación de los alumnos que participaran en ellas y la nómina de los profesores que las dictarán.

3.6.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

3.6.2.1. DEFINICIONES GENERALES

3.6.2.1.1. EDUCACIÓN A DISTANCIA

Entre las diferentes modalidades educativas que se implementarán, la educación a distancia cobra real importancia en el medio penitenciario, tanto por las restricciones de los desplazamientos, como por el nivel de peligrosidad de algunos internos. Esta modalidad, consiste en enseñar la auto-gestión del aprendizaje, para lo cual se entregarán los contenidos en un medio impreso, mecánico o digital para que el alumno elabore su propio plan de estudios. En este esquema, los alumnos son apoyados por tutores que responden sus consultas y son sometidos a exámenes presenciales.

La educación a distancia será empleada con los internos: de los Módulos de Máxima Peligrosidad; quienes trabajen en jornada completa y opten por este sistema; u otros casos recomendados por el Consejo Técnico del Establecimiento.

3.6.2.1.2. ELABORACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS PROPIOS

El Sostenedor podrá utilizar los planes y programas comunes elaborados por el Ministerio de Educación o elaborar sus propios planes y programas. En éste último caso y en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica Constitucional de Educación (LOCE), los planes y programas deberán tener como finalidad mejorar la calidad de la prestación educacional otorgada a los internos y adecuarlos a las realidades socioeconómicas y laborales de cada región, y se deberán presentar al Ministerio de Educación para su aprobación, hasta el mes de Septiembre del año anterior a su ejecución.

3.6.2.1.3. CONTENIDOS TRANSVERSALES COMPLEMENTARIOS

Se considerarán, como elementos fundamentales del modelo educativo, el logro de competencias intelectuales, personales, sociales y la internalización de valores prosociales que puedan apoyar el proceso de reinserción. En consecuencia, se sumarán a los contenidos mínimos establecidos, otros que se impartirán transversalmente, tales como:

- Desarrollo de la autoestima personal, colectiva y familiar;
- Desarrollo del respeto a las normas comunes de nuestra sociedad;
- Internalización de valores tales como la veracidad, honestidad, cortesía, responsabilidad, respeto y tolerancia hacia los otros, respeto hacia su entorno social y ambiental, etc.
- Contribuir a que el interno incorpore: conciencia de delito; arrepentimiento y/o la reparación del mal causado;
- Creación y desarrollo de condiciones de emprender acciones y trabajos por cuenta propia, fortaleciendo la capacidad de gestión y organización;
- Desarrollo de habilidades y competencias laborales genéricas.

3.6.2.2. MODALIDADES EDUCATIVAS

En términos generales se considerarán las siguientes:

| | |
|--|--|
| Educación General Básica: | Alfabetización, completación y regularización. |
| Educación Media Humanista | Completación y regularización |
| Educación Media Técnico: Profesional: | Adecuada a la Reforma Educacional correspondiente que entregue algunas de las especialidades predefinidas por el Ministerio de Educación |

Estas actividades educativas, se encuadrarán dentro de los Planes y Programas de Estudios para la Educación General Básica y de Educación Media para Adultos aprobados por el Ministerio de Educación, que se exponen a continuación. No obstante el Operador podrá utilizar otras modalidades debidamente aprobadas por el Ministerio de Educación, que de acuerdo a la realidad penitenciaria aparezcan recomendables implementar, lo anterior previo acuerdo con la Administración Penitenciaria.

a) Educación General Básica para Adultos, Decreto N°77/82 Mineduc.

| | Asignaturas | Programa |
|--------------------------|---|--|
| Educación General Básica | <ul style="list-style-type: none">• Castellano• Matemáticas• Ciencias Naturales• Ciencias Sociales | Para cada asignatura existe un programa de estudio aprobado, con sus respectivos objetivos generales y contenidos, que son impartidos en tres niveles. |

La Educación General Básica para adultos, contempla tres niveles:

| | |
|-----------------------|--------------------|
| Primer Nivel (1 año) | 1° a 4° Año Básico |
| Segundo Nivel (1 año) | 5° y 6° Año Básico |
| Tercer Nivel (1 año) | 7° y 8° Año Básico |

Cada nivel contempla como mínimo un total de 10 horas semanales de clases presenciales. Al concluir los tres niveles el alumno obtendrá la Licenciatura Básica.

b) Educación Media de Adultos, modalidad Humanístico Científica, Decreto N°12/87 Mineduc.

| | Asignatura | Programa |
|--|--|--|
| Educación Media Humanístico Científica | <ul style="list-style-type: none"> • Castellano • Filosofía • Historia Universal y Geografía General • Historia y Geografía de Chile • Idioma Extranjero • Matemática • Ciencias Naturales • Biología • Física • Química | Para cada asignatura existe un programa de estudio aprobado, con sus respectivos objetivos generales y contenidos, que son impartidos en dos ciclos. |

La Educación Media de Adultos, modalidad Humanístico Científica, contempla dos ciclos:

| | |
|-----------------------|---------------|
| Primer Ciclo (1 año) | 1° y 2° Medio |
| Segundo Ciclo (1 año) | 3° y 4° Medio |

El primer ciclo contempla un mínimo de 20 horas presenciales de clases y 15 horas de auto aprendizaje semanales. El segundo ciclo consta de 21 horas presenciales de clases y 17 horas de auto aprendizaje semanales. Al término del segundo ciclo, el alumno obtiene la Licencia Media.

c) Educación Media de Adultos, modalidad Técnico Profesional, Decreto N°152/89 Mineduc.

| | Áreas de Asignaturas | Programas |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| Educación Media Técnico Profesional | Básicas | En esta modalidad cada establecimiento educacional elabora sus propios proyectos curriculares, los que se aprobarán de acuerdo con lo previsto en el Decreto Supremo N° 318, de Educación de 1988. |
| | Profesionales | |

| | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1 ^{er} Ciclo (1 año) | <ul style="list-style-type: none"> • 1° y 2° años medio (fusionados) | Educación Media común |
| 2 ^{do} Ciclo (2 años) | <ul style="list-style-type: none"> • 3° año medio • 4° año medio | Educación Media y Técnico profesional |

El primer ciclo contempla un mínimo de 25 horas presenciales de clases y 5 horas de auto aprendizaje semanales. El segundo ciclo consta de 20 horas presenciales de

clases y 10 horas de auto aprendizaje semanales, para el 3º y 4º año medio. Para cada especialidad las asignaturas del Area Profesional deberán contemplar un mínimo de 1.640 clases. Al término del segundo ciclo el alumno obtiene el Título Técnico Profesional de Nivel Medio.

En la medida que el Mineduc implemente la reforma educacional que está en estudio, los planes y programas de estudios antes expuestos, se adecuarán a ella.

Esta modalidad proveerá a los internos de una educación vinculada directamente a lo laboral, por lo que se le dará prioridad a ésta por sobre la científico humanista, al momento de incorporar a los alumnos que hayan completado la educación básica al interior o fuera del penal.

La definición de las especialidades de Educación Técnico Profesional que se ofrecerán, se hará considerando los diagnósticos de la realidad laboral regional realizado por el "Subprograma Capacitación Laboral" con el objeto de que estén íntimamente vinculados a las posibilidades de desarrollo productivo y económico de las regiones donde se ubican los establecimientos penitenciarios.

Del mismo modo, se deberá evaluar la factibilidad de la especialidad, considerando la infraestructura disponible. Las especialidades estarán principalmente orientadas a la elaboración de productos manufacturados, área de servicios, administración general y a aquellas modalidades que pueden ser ejercidas de modo independiente a través de la microempresa o el autoempleo.

En todos los casos, se considerarán los sectores económicos relevantes de la región y las potencialidades ocupacionales que ésta presenta.

3.6.2.3. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS

La Educación Media formal se complementará con horas dedicadas a desarrollar las materias referidas a los objetivos transversales de la formación diferenciada que se han definido para la Educación Técnico Profesional, a partir de su rediseño, con el objeto de que los alumnos al egresar puedan:

- Ejecutar trabajos planificadamente y utilizando el control de calidad.
- Conocer y aplicar principios básicos de gestión.
- Utilizar tecnología computacional a nivel de usuario conforme a los requerimientos de la especialidad.
- Leer, interpretar y elaborar informes técnicos.
- Preservar y respetar el medio ambiente y utilizar racionalmente la energía.
- Ejercitar el acondicionamiento físico y el cuidado de la salud.
- Aplicar normas de prevención de riesgos para resguardar la vida propia y la ajena
- Comprender y aplicar la legislación laboral y social.

De manera similar, según lo que se plantea en el Subprograma de Capacitación Laboral, se entregará formación para la habilitación de Competencias Laborales Genéricas:

- Uso de Nuevas tecnologías
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Resolución de conflictos
- Capacidad emprendedora

Finalmente, la definición de las modalidades de Educación Técnico Profesional, se establecerán en función de los diagnósticos realizados por el Subprograma Capacitación Laboral con el objeto de que estén íntimamente vinculados a las posibilidades de desarrollo productivo y económico de la región donde se ubica el Establecimiento Penitenciario y, que a la vez, sean factibles de realizar en los espacios físicos disponibles.

Como se ha enunciado, las especialidades estarán principalmente orientadas a las áreas de servicios y administración general, y a aquellas modalidades que pueden ser desarrolladas de modo independiente (microempresa o autoempleo). En todos los casos se considerarán los sectores económicos relevantes, para definir el ámbito laboral posible, considerando las potencialidades ocupacionales que presenta cada sector, haciendo una caracterización cuantitativa de la fuerza de trabajo requerida en la región.

Respecto a la Continuación de estudios, en aquellos casos que internos hayan egresado de la Enseñanza Media, el Operador gestionará los mecanismos para facilitar el acceso a estudios técnicos o superiores. Para ello se considera tanto la recomendación ante el Consejo Técnico, si el interno cuenta con los requisitos para postular a beneficios de salida al exterior, como el apoyo en la preparación para rendir la PSU y para la postulación a becas u otros beneficios que otorguen instituciones de Educación Superior, convenios con Universidades, etc.

3.6.2.4. METODOLOGIAS DE TRABAJO A UTILIZAR EN EL PROGRAMA EDUCATIVO

En términos metodológicos se consideran los siguientes elementos, los que complementan y refuerzan los principales elementos a desarrollar en el programa de Competencias Prosociales:

a) Aprender a Aprender:

Se tomará el cambio propuesto por la actual Reforma Educacional Chilena, el cual propicia más que el aprender contenidos, que pueden quedar obsoletos rápidamente en el tiempo, el que los alumnos (en este caso los internos) centren su atención en la adquisición de habilidades y destrezas que le permiten conocer y aprender del medio social y cultural en que está inserto.

b) Aprender Haciendo:

La educación en sus contenidos y aprendizajes relevantes se obtienen a partir de la ejecución de acciones concretas, sobre todo cuando están ligadas a aspectos de la realidad circundante.

c) La Educación, un Medio y un Fin:

Se trabajará, siempre considerando el valor de la educación en sí mismo y como un vehículo para enfrentar el futuro. En las clases se destacará y valorará que los contenidos y aprendizajes desarrollados tienen valor por sí mismos y como posibilidad de adquirir herramientas para enfrentar el futuro.

d) Trabajo en grupos:

La posibilidad de interactuar positivamente con otros es algo que se aprende y se ejercita, es así que en el modelo educacional que se trabajará se potenciarán actividades que tiendan al trabajo colaborador y en grupo, desarrollando la capacidad de relacionarse adecuadamente con los demás.

e) Trabajo individual:

Potencia el desarrollo personal, fortalece el emprendimiento, apoya desde los intereses y necesidades particulares, permite avanzar según el propio desarrollo. Aspecto fundamental para aquellos internos, que estén matriculados bajo la modalidad Educación a Distancia.

f) Clases Prácticas:

Todo conocimiento y enseñanza se hace comprensible de manera más efectiva en la medida que se pone en práctica. Se vivencia y cobra sentido en lo concreto, se adecua de mejor manera con el público objetivo de las clases.

g) Clases Teóricas:

Esta alternativa, abordada junto a las demás, potencia los aprendizajes cuando no se hace abuso de ella. Tiene la cualidad de formar en el escuchar, respeto por el otro y desarrollo de la atención, entre otros aspectos positivos.

h) Estudio Dirigido:

En la modalidad grupal e individual, esta metodología de trabajo escolar potencia el trabajo individual y colaborativo, a la vez que genera espacios de reflexión y discusión, traspasa el dominio del quehacer a los propios internos.

3.6.2.5. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS A LA EDUCACIÓN

Se gestionará el desarrollo complementario de actividades educativas en los tres Establecimiento Penitenciario.

- Programa de las 900 Escuelas: está destinado a los alumnos de sectores sociales deprivados; considera componentes de apoyo a los procesos pedagógicos, entrega de materiales didácticos apropiados al tipo de beneficiarios, entre otros.
- Red Enlaces: consiste en la habilitación de salas de computación para que la informática se convierta en un vehículo de apoyo en el proceso de enseñanza aprendizaje. También se puede convertir en una fuente de alta motivación para los participantes por el rol que juega en la actualidad este componente. La factibilidad de implementar dicha red, estará sujeta a la aprobación de la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.
- Programa de Mejoramiento Educativo: es una modalidad de apoyo e incentivo a mejorar procesos de aprendizaje, a partir de proyectos innovadores y creativos que incorporan ideas y necesidades particulares de los interesados.
- Biblioteca centralizada: Se establecerá una biblioteca centralizada, capaz de satisfacer las demandas escolares de los cursos que se impartirán en todas sus modalidades, y apoyar el trabajo desarrollado en los otros Subprogramas (Clubes de lectura, Talleres culturales del Area Cultura, Deporte y Recreación, etc.) así como la recreación de los internos.

3.6.3. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA CONCRETAR LA ENTREGA EDUCATIVA

3.6.3.1. CONTRATACIÓN DE SOSTENEDOR EDUCATIVO.

Para concretar la ejecución de los servicios educacionales y garantizar la continuidad de los servicios, el Operador subcontratará a un tercero especializado, esto es, un Sostenedor Educativo, público o privado, que garantice una buena gestión y cumpla con los requisitos necesarios para su funcionamiento, tales como experiencia en educación de adultos, experiencia con población en riesgo social, desarrollo de metodologías innovadoras, viabilidad económica, etc.

El Operador seleccionará a este Sostenedor Educativo a través de una licitación privada por invitación. La Gerencia General del Operador decidirá, en base a los antecedentes presentados y entrevistas realizadas, la subcontratación del Sostenedor que estime conveniente.

En el contrato que se suscriba con el Sostenedor, se determinarán los deberes, derechos y obligaciones de ambas partes y se fijarán las normas y procedimientos que el personal del Sostenedor deberá cumplir en lo que a seguridad carcelaria se refiere. Lo anterior, en el entendido de que todo subconsecionario debe cumplir íntegramente las obligaciones de Concesionario, manteniendo éste último la responsabilidad frente a la Inspección Fiscal y Administración Penitenciaria.

El Operador pondrá a disposición del Sostenedor las salas de clases, talleres educacionales con sus bodegas, oficinas y demás recintos administrativos necesarios para su funcionamiento. Se incluirá el equipamiento estándar docente, de oficina y el mantenimiento de estos equipos.

Los textos, materiales didácticos, útiles escolares, insumos y herramientas para cursos técnicos serán de cargo del Operador.

3.6.3.2. FORMACIÓN DE EQUIPOS PROFESIONALES DE TRABAJO

Durante el período de puesta en marcha, el Sostenedor, el Jefe del Subprograma de Capacitación y el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, definirán el equipo de trabajo que deberá desempeñarse en el Establecimiento Penitenciario. Las contrataciones propiamente tal, se regirán de acuerdo a los procedimientos de acreditación del personal y cláusulas de confidencialidad, señalados en las Bases de Licitación en los puntos 1.13.4.3. y 1.13.4.5.1.

El Sostenedor funcionará al interior del Establecimiento Penitenciario como un establecimiento educativo de Enseñanza Básica, Media y Técnica. En consecuencia, deberá contar con un equipo docente compuesto por profesores debidamente calificados y supervisado por el Director del Establecimiento Educativo que tendrá la colaboración de un Asesor Técnico Pedagógico y un Asesor Técnico Profesional.

3.6.3.3. DEFINICIONES DE PLANES Y PROGRAMAS

Los planes y programas de estudio del Subprograma Educación, estarán incorporados al Programa Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social, que el Operador debe presentar al Inspector Fiscal en cada mes de septiembre para el año siguiente. En este se detallarán los contenidos, compromisos, fechas y plazos,

y además contendrá:

- Los Planes de Educación Básica, Media y Técnico Profesional; con inclusión de sus objetivos generales, objetivos específicos, asignaturas y demás contenidos para cada nivel.
- Los criterios de evaluación de los procesos educativos tomarán como referencias todas las indicaciones del Ministerio de Educación y en él se incluirán todos los cambios que el sistema público introduzca.

3.6.3.4. DISEÑO, ELABORACIÓN Y RECOPIACIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO

En el Programa Anual de Actividades del subprograma, se incorporará todo el material necesario para impartir los cursos según los requerimientos previamente establecidos. Será responsabilidad del Operador mantener una bodega con dicho material y su reproducción, de acuerdo a las necesidades, será de cargo del Sostenedor.

3.6.3.5. FORMACIÓN DE GRUPOS/CURSOS ESCOLARES

A partir del diagnóstico inicial (que lo inicia el Área Psicosocial dentro de los 15 primeros días posteriores al ingreso del interno al establecimiento), que incluye un diagnóstico general educacional y el diagnóstico educacional específico, realizado por un profesor mediante entrevistas y/o exámenes de evaluación (que se efectúa en el momento de la incorporación del interno a las actividades escolares regulares), se formarán los respectivos niveles por modalidad de enseñanza y especialidad:

- Grupos de Educación Básica, (incluye alfabetización)
- Grupos de Educación Media Científico Humanística, y
- Grupos de Educación Media Técnico Profesional

Los cursos deberán estar constituidos en el mes de Marzo y excepcionalmente hasta el 15 de Abril de cada año. El Sostenedor tramitará los certificados de los alumnos que no dispongan de éste.

3.6.3.6. DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS EDUCATIVOS

Una vez formados los grupos, se comenzarán a impartir cada uno los cursos contenidos en el Plan Anual. Esto implicará actividades de: clases, evaluaciones, orientación, convivencia escolar y realización de prácticas profesionales en las salas de clase, talleres educativos o en los talleres industriales. En este último caso el Operador establecerá convenios con las empresas instaladas al interior del Establecimiento Penitenciario, para que reciban regularmente un número determinado de alumnos en práctica; la incorporación de los internos a la práctica será coordinada previamente con el Alcaide o con quien éste designe.

3.6.3.7. LUGAR PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

Las actividades de este subprograma se llevarán a cabo en las salas de clases y talleres educativos destinados en cada módulo para este efecto. Los internos de cada módulo preferentemente asistirán a las actividades de su módulo, en el caso de las escuelas Descentralizadas, pudiendo integrarse alumnos provenientes de otros módulos cuando circunstancias académicas y/o administrativas así lo ameriten, siempre que pertenezcan a la misma segmentación penitenciaria. En los casos en que se integren alumnos de diferentes módulos se deberá contar con la aprobación previa de la Administración Penitenciaria.

En las Escuelas Centralizadas, como el Establecimiento Penitenciario de La Serena, la conformación de los cursos se efectuará respetando los criterios de clasificación y segmentación de la población penal, realizada por la Administración Penitenciaria. La atención de los Módulos de Máxima Seguridad se efectuará en modalidad educativa no presencial.

3.6.3.8. TALLERES PRÁCTICOS

Los alumnos de 3° y 4° medio, pertenecientes a las especialidades que se impartan en Educación Media Técnica Profesional podrán realizar sus actividades en dependencias de talleres industriales, si las circunstancias lo requieren, lo cual se efectuará conforme a lo especificado en el punto 3.6.3.6. de este Título.

3.6.3.9. HORARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS CURSOS

Los horarios de los cursos se programarán de forma que permitan a los internos desarrollar las demás actividades del Programa de Reinserción Social. En el programa anual de actividades se detallará la distribución de la cantidad de horas semanales necesarias para cumplir el plan de estudio de cada modalidad educativa. Para los internos trabajadores se buscará adecuar un horario vespertino o aplicar la modalidad de educación a distancia.

El horario de clases se desarrollará en tres bloques: mañana de 9:00 a 12:00 horas, tarde de 14:00 a 17:00 horas y vespertino de 18:30 a 20:30 horas, a su vez subdivididos en módulos de enseñanza por asignaturas. En el horario vespertino se realizarán tareas de reforzamiento educacional, atención a internos que trabajan y trabajos de taller. Dichos horarios, podrán ser modificados justificadamente por el Operador, previa aprobación de la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

3.6.3.10 BIBLIOTECA CENTRALIZADA

Funcionará una biblioteca centralizada al interior del Establecimiento Penal capaz de satisfacer las demandas escolares de los cursos que se impartan en todas las modalidades y apoyar el trabajo desarrollado en otros subprogramas. Estará compuesta por libros, catálogos, revistas, material audiovisual y material digital de uso exclusivo en sala de clases.

Considerando las restricciones para el acceso y uso de la biblioteca por parte de los internos se establecerá un sistema de consultas en línea y posterior distribución de las solicitudes a los internos; para ello, los computadores ubicados en las salas de clases permitirán efectuar consultas y pedidos en el catálogo de ésta, los que luego serán remitidos y distribuidos a los internos en cada uno de los módulos mediante un carro, por personal del Operador en coordinación con la Administración Penitenciaria. La entrega y retiro del material de biblioteca se realizará dos veces a la semana.

Complementariamente, este mismo carro ofrecerá un servicio de biblioteca ambulatorio, presentando una selección de publicaciones a los internos, las cuales serán exhibidas en los distintos módulos a través de la instalación de este mismo carro a lo menos por una hora una vez a la semana en cada uno de los módulos.

Esta biblioteca estará a cargo de Sostenedor y sólo tendrá acceso a ella el personal profesional del Servicio de Reinserción Social. Otros sistemas de acceso al material de la biblioteca, para internos, serán:

- Solicitud al personal profesional del Servicio de Reinserción Social.
- Desde los módulos, a través de la respectiva solicitud que se canalizará de la forma que previamente acuerden el Alcaide y el Coordinador de Reinserción Social. La entrega y retiro del material se hará dos veces a la semana en presencia de personal de vigilancia de Gendarmería de Chile.
- Desde la Unidad de Salud, a través de la enfermera de turno.

La solicitud de material bibliográfico se efectuará en el siguiente formato, el que será reproducido por el sostenedor:

| BIBLIOTECA CENTRALIZADA | | |
|--|---------------|-----------|
| SOLICITUD DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO | | |
| AUTOR..... | | |
| TITULO..... | | |
| UBICACIÓN..... | | |
| NOMBRE ALUMNO:..... | | |
| CURSO :..... | MODULO :..... | RUT:..... |
| Señor usuario: el material bibliográfico debe ser devuelto en la fecha indicada. | | |

3.6.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

3.6.4.1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO EDUCATIVO

A nivel general de los procesos educativos se formará el Equipo Técnico Pedagógico, integrado por el Jefe Educacional del Establecimiento y sus colaboradores. Éstos se reunirán periódicamente, según lo defina el plan anual, para revisar y evaluar la marcha del proceso educativo en lo concerniente al desarrollo de los cursos, actividades, asistencia y participación de alumnos, resultados académicos, estudios de casos, aspectos para tomar las medidas correctivas predictivas y de trabajo en equipo.

Las reuniones de coordinación y evaluación del Equipo Técnico Pedagógico se efectuarán mensualmente, en dicha ocasión se fijarán las tareas que realizarán sus integrantes.

3.6.4.2. A NIVEL DE LOS INTERNOS

Se realizará seguimiento a cada interno participante en el subprograma. Para ello se recopilará información detallada y específica sobre su desempeño educacional e inquietudes personales. Para esto último, se utilizarán los instrumentos derivados de los decretos de evaluación dictados por el Ministerio de Educación para la educación regular y se fomentará la práctica de la autoevaluación de los propios alumnos. Se privilegiará el sistema de tres componentes evaluativos:

- Evaluación de Procesos Individuales que permitan observar y evaluar la continuidad de los estudios de cada alumno con relación a la entrada, continuidad y salida de niveles educativos.
- Evaluación Formativa que permita ir reflejando a los participantes el estado del proceso educativo dentro de cada nivel específico.
- Evaluación de los promedios de notas finales obtenidas por los alumnos, necesaria para la finalización o continuación de estudios.

Con esta información se confeccionarán los Informes: Educativos para salidas al medio libre, establecidos en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios; los referentes a la Libertad Condicional, establecidos en el Decreto Ley N°321 de 1925 y su Reglamento; y cualquier otro solicitado por autoridades competentes.

3.6.4.3. A NIVEL DE ACTORES RELEVANTES

Se convocará a entidades y personas que puedan realizar aportes a los procesos educativos que se desarrollan en la escuela, tales como personal de Gendarmería de Chile del área educación, cuerpo directivo y docente, entidades sociales y culturales comunitarias, charlas, conferencias y otros.

Dependiendo de la envergadura de la actividad habrá encuentros semanales como es el caso de la presencia de profesionales de Gendarmería, cuerpo directivo y entidades comunitarias. La realización de charlas, conferencias y otros cada treinta días.

3.6.4.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DIRECTIVO Y DOCENTE

Se diseñará un sistema de evaluación del desempeño que permita comprometer resultados y metas a los profesionales directivos y docentes. El sistema se basará en el cumplimiento de los planes anuales de trabajo, sus metas respectivas y otros indicadores convencionales de desempeño y se efectuará en el mes de enero de cada año. Se tendrá un referente externo comparativo para el enriquecimiento del modelo.

3.6.4.5 PERFECCIONAMIENTO PERMANENTE PARA LOS DIRECTIVOS Y DOCENTES

Se desarrollarán planes anuales de perfeccionamiento para los directivos y docentes, que permitan ir mejorando los aspectos necesarios en las áreas de pedagogía referidas a la educación de adultos internos, administración y gestión educacional, adecuados a los financiamiento tipo SENCE u otro que se obtengan. Al mismo tiempo se realizarán actividades informativas que permitan al personal de Gendarmería una cabal comprensión del proceso educativo. La frecuencia y fechas de estas actividades estarán contenidas en el Programa de Anual de Actividades.

3.6.4.6. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantendrá un registro de reclamos y sugerencias respecto al programa de educación, el cual estará anunciado y disponible para todos los usuarios del subprograma, en el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado al Inspector Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcalde cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.6.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

El Sostenedor proveerá la dotación de profesores necesaria para cumplir con la programación de los cursos.

Ante la eventualidad de interrupción de las actividades del Subprograma Educación por ausencias del Profesor u otro personal, el Sostenedor continuará con las actividades establecidas reemplazando al ausente con otro profesional debidamente acreditado y con las competencias que su función de reemplazo requiera. Conforme a lo establecido en las Bases de Licitación se le comunicará por escrito, a través del Operador, al Inspector Fiscal y al Alcaide, para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. Se tomarán las medidas necesarias, de modo de asegurar una solución definitiva según lo estipulado en el punto 1.4. de este reglamento.

Las actividades del subprograma, suspendidas por motivos ajenos al Sostenedor u Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Jefe del Subprograma determinará la sucesión de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio, de informar a la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria, las medidas adoptadas.

3.6.6. SERVICIOS DE APOYO

3.6.6.1. SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Subprograma, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará a través del Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones, licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados.

Se coordinarán acciones de capacitación para el personal de educación en materias de salud preventiva a difusión de los talleres programados y participará en los talleres de educación en los aspectos relativos a la salud.

3.6.6.2. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes dependencias en que se desarrollen actividades de educación.

c) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por los internos del Subprograma Educación de acuerdo a los cuotas establecidas.

3.6.6.3 SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por las áreas del Servicio de Reinserción Social, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias, equipos y equipamiento de oficina de este subprograma.

3.6.6.4 SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL

3.6.6.4.1 ÁREA PSICOSOCIAL

Existirá una estrecha relación, ya que el diagnóstico inicial de los internos incluye el nivel educacional al ingreso y en la confección del Plan de Intervención Individual se indicará si requiere o no requiere incorporarse a actividades del subprograma Educación (Alfabetización, Enseñanza Básica, Enseñanza Media o Técnico-Profesional). Por otra parte, se derivarán al Subprograma de Atención Psicológica para Internos a los alumnos con problemas de aprendizaje u otras necesidades de atención psicológica que se detecten.

3.6.6.4.2. SUBPROGRAMA CAPACITACIÓN LABORAL

De este subprograma se requerirá la información del diagnóstico regional de demanda de mano de obra, lo que permitirá definir las especialidades en la Enseñanza Media Técnico Profesional.

3.6.6.4.3. SUBPROGRAMA LABORAL

Las especialidades que se impartan en la Enseñanza Media Técnica Profesional, se combinará con practicas laborales en los talleres industriales; para lo cual el Operador establecerá los convenios correspondientes con las empresas instaladas al interior del Establecimiento Penitenciario.

3.6.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Se incluirá en el Informe de Gestión Anual que el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario debe entregar a la Inspección Fiscal, la información de resultados de este Subprograma, de acuerdo a los siguientes indicadores:

3.6.7.1 RESULTADOS E INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Resultados e Indicadores que deberá cumplir el Operador:

| Ámbito | Resultado e Indicador |
|---------------|--|
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none">Al menos el 80% de los internos que el Consejo Técnico comienzos de cada año escolar determine que requieren intervención educativa básica o media, y que voluntariamente se inscriban para participar en este Subprograma, han sido incorporados a los programas educativos que ofrezca el Operador en cualquiera de sus modalidades. |
| Participación | <ul style="list-style-type: none">Al finalizar del período escolar de cada modalidad educativa, el porcentaje de asistencia de los internos matriculados en los correspondientes programas educativos aprobados por el Ministerio de Educación, deberá ser equivalente al respectivo porcentaje exigido para la promoción de cursos. Se excluyen de dicho cómputo los internos cuyas condenas sean inferiores a un año, aquellos que sean trasladados por Gendarmería de Chile en un plazo menor al necesario para dar cumplimiento a los programas educativos, y los que por razones no imputables al Operador no asistan a clases.Incremento anual de participación de internos en el programaTasa de abandono voluntaria durante el primer mes. |
| Seguimiento | Mantención de registro actualizado para el 100% de los internos que participan de los programas educativos |

El grado de cumplimiento para los indicadores antes señalado es el siguiente:

- 12 meses en un 60%
- 18 meses en un 80%
- 24 meses en un 100%.

3.6.7.2. INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma de Educación contenida en los cuadros anteriores será entregada a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, como parte del Informe de Gestión Anual del recinto penal en el mes de enero de cada año.

Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo canal anteriormente indicado. Lo anterior, sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas (presentación en el mes de septiembre de cada año).

3.6.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA

3.6.8.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de los subprogramas de educación, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados de internos con la finalidad de evitar ausentismo educacional que vaya en desmedro de la calidad del servicio;
- Poner a disposición del Operador a los internos adscritos en programas de educación;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas destinadas a la educación del Establecimiento Penitenciario;
- Permitirá la asistencia de los internos a los programas de educación en los horarios establecidos;
- Custodiará a los funcionarios del Operador que deban desplazarse y desarrollar funciones en la zona interna; y
- Asegurará la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.6.8.2. DE INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizará y aprobará los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias;
- Aprobará los planes y programas de las actividades de educación; y
- Analizará y aprobará los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas.

3.6.8.3. DEL OPERADOR

- Es la responsable de la ejecución de los sub programas de educación en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones;
- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas, proveer en cantidad, calidad y en forma oportuna, los insumos necesarios para

desarrollar las actividades educativas.

- El Jefe del Subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades de educación.
- El Operador como responsable del cumplimiento del contrato establecido con el Sostenedor Educacional, desde la Gerencia de Reinserción Social, debe efectuar una permanente supervisión y evaluación de proceso (monitoreo) para indicar al sostenedor oportunamente, las correcciones y ajustes que sean necesarios introducir en el proceso educativo. Lo anterior, ya sea en beneficio de los sujetos de atención o a requerimiento de la Administración Penitenciaria.

PARTE 3

3.7. SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL

3.7.1. ASPECTOS GENERALES

En el siguiente Subprograma de Reinserción Social se implementarán las acciones que incrementen la competencia laboral de los internos, desarrollando en ellos mejores condiciones para reintegrarse a la sociedad de manera no delictual.

3.7.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

a) Objetivo General:

Desarrollar o mejorar la formación y capacitación laboral de los internos condenados, con el fin que esta les permita insertarse laboralmente una vez que egresen del sistema penitenciario.

b) Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de las habilidades laborales y niveles de formación para el trabajo de toda la población penal;
- Lograr un desarrollo de los conocimientos y técnicas en oficios específicos de los internos;
- Lograr un desarrollo de las capacidades de gestión y habilidades laborales de los internos;
- Establecer los vínculos operativos con los procesos de educación formal;
- Establecer los vínculos operativos con las actividades económico-productivas del Subprograma Laboral.

3.7.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

Las actividades del subprograma estarán orientadas a generar destrezas y competencias laborales, que permitan a los internos mejorar su nivel de desempeño, ya sea en trabajos al interior del Establecimiento Penitenciario como en el medio externo.

Las destrezas y competencias laborales a desarrollar, estarán de acuerdo con las necesidades y oferta de trabajo de la región en que se encuentran insertos y deberán ser lo suficientemente flexibles para no quedar reducidos a oficios o programas que rápidamente queden obsoletos.

El Subprograma intentará la consecución de recursos complementarios, ya sean públicos o privados.

3.7.1.3. RESUMEN OPERATIVO

El objetivo general del subprograma es entregar competencias genéricas necesarias para obtener un trabajo de calidad, tales como: capacidad de expresión; de resolución de problemas; y de pensar. Todo esto orientado a mejorar las posibilidades de inserción laboral de los internos, en función de los requerimientos del mercado de trabajo de la región; para ello se impartirán cursos de formación laboral, de capacitación técnica, de formación de emprendedores y otros que sean necesarios.

3.7.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

3.7.2.1. POBLACIÓN OBJETIVO

Dirigido a la población condenada, que tenga una permanencia mínima de seis meses en el recinto y que en el diagnóstico inicial hayan sido evaluados como deficitarios en este aspecto, lo que amerita ejecutar con ellos acciones de capacitación laboral.

Se excluyen los condenados en módulos de máxima seguridad y las poblaciones especiales de adultos mayores e insanos mentales.

Excepcionalmente se podrá incluir en este subprograma a internos procesados que lo soliciten expresamente si, a juicio del Jefe del subprograma de Capacitación Laboral, aparece recomendable y su incorporación no afecta los cupos de internos condenados.

3.7.2.2. METODOLOGÍA

Se ajustará, en lo relativo a diagnóstico de internos, postulación al subprograma y Plan de Trabajo Individual, establecido en el punto 3.0 del presente reglamento.

Los cambios de actividad de un interno, entre subprogramas o dentro de ellos, se comunicarán al Consejo Técnico para que determine su pertinencia, debido a que implican necesariamente cambios en el Plan de Intervención Individual.

3.7.2.3. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA

La atención y asistencia profesional (tales como entrevistas individuales, reuniones grupales, charlas, orientación individual, comunicaciones con la familia, etc.) que requieran los internos integrados a cursos de este subprograma, se realizarán, a través del equipo de Psicólogos, Asistentes Sociales, u otros profesionales del Área Psicosocial, en horarios previamente establecidos. Esta actividad se realizará, en las dependencias destinadas a las actividades de reinserción social.

3.7.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

Como marco de referencia para las actividades de éste subprograma, se utilizará el enfoque de Chile Califica. Es decir, superar la concepción de que la educación está limitada en el tiempo (edad escolar) y encerrada en un espacio (establecimientos escolares), sino que concebirla como un continuo que se confunde con la vida misma del individuo, y que la educación y a la capacitación permanente, son la clave estructural para el desarrollo. Los conocimientos adquiridos por un individuo al inicio de su actividad laboral, quedarán prontamente obsoletos si no es capaz de adquirir nuevas habilidades y competencias. Para enfrentar estos desafíos se han establecido **dos** áreas de trabajo, de las cuatro que plantea Chile Califica (se deja fuera nivelación de estudios básicos y medios, y la formación de Nivel Técnico):

a) Realizar capacitación laboral permanente, de manera de lograr un significativo número de internos capacitados durante el período de concesión, estableciendo un aumento progresivo en el número de curso y niveles de especialización, a objeto que la capacitación sea continua, diversa y por niveles.

b) Incorporación al Sistema Nacional de Competencias Laborales que el programa Chile Califica esta desarrollando. Este sistema permitirá a las personas certificar sus capacidades laborales y desarrollar itinerarios de progreso en su formación, independiente de cómo y dónde hayan adquirido esos conocimientos (sean estos formales o a través de la ejecución de un oficio). El sistema de certificación es clave para permitir una educación y capacitación permanente. Todo lo anterior, relacionado con la nivelación de estudios y la capacitación, no es posible realizarlo sin la utilización de las nuevas tecnologías de información como el uso del aprendizaje a distancia lo que permite aumentar notablemente las ofertas y coberturas de dichas acciones.

3.7.3.1 ACCIONES GENERALES

El subprograma deberá realizar un diagnóstico de los requerimientos de mano de obra de la Región; y de los intereses, competencias y destrezas laborales de toda la población penal. En base a estos diagnósticos, se estructurarán las actividades y cursos de capacitación que se desarrollarán durante el año.

El ingreso de los internos condenados a los cursos de capacitación laboral programados, se efectuará, como procedimiento general, a través del diagnóstico inicial, es decir, deberá estar consignado en el Plan de Intervención Individual, el déficit laboral y la necesidad de capacitación. En los casos de ingresos de condenados que provengan de otros establecimientos, en especial al inicio de la Puesta en Servicio Definitiva de la obra, el diagnóstico inicial, se efectuará incorporando todos los antecedentes aportados por Gendarmería de Chile, para lo cual el Coordinador de Reinserción Social se coordinará con el Alcaide o con quien este designe.

Con esta información el Terapeuta Ocupacional del Subprograma efectuará un análisis específico de las capacidades, aptitudes, e intereses del interno y se le ofrecerá incorporarse a alguna de las actividades disponibles, de lo contrario se le dejará en lista de espera para el inicio de nuevos cursos acorde a sus requerimientos.

Finalmente, el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, propondrá al Consejo Técnico el listado de los internos que de acuerdo al diagnóstico, evolución y cupos disponibles podrán incorporarse a los cursos.

Excepcionalmente, y a expresa solicitud del interesado, serán incluidos internos imputados o procesados, siempre que exista la capacidad, los recursos y su ingreso no afecte los cupos destinados para la población condenada.

Los cursos y las otras actividades que se ejecuten, su calendarización, horarios, duración y los lugares en donde se desarrollarán, estarán contenidos en la "Programa Anual de Actividades" del Servicio de Reinserción Social que se debe presentar al Inspector Fiscal en el mes de septiembre de cada año. Esta información, además se incluirá en el "Programa Semanal de Actividades" que se entregará semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario, según lo establecido en este documento.

Se podrá disponer de personal propio o subcontratado para desarrollar las actividades de capacitación laboral, en todo caso éstas deberán ser certificadas por alguna entidad acreditada ante el SENCE.

3.7.3.2. ACCIONES ESPECÍFICAS DE CAPACITACIÓN

3.7.3.2.1. DESARROLLO DE CONDUCTAS Y HÁBITOS LABORALES BÁSICOS

Se desarrollará un Programa de Formación General para el Trabajo con una duración mínima de 20 horas, dirigido a aquellos internos de la población objetivo que no se encuentren realizando algún curso de capacitación para el trabajo. Este programa de formación considera el desarrollo de distintas áreas, tales como: trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo, capacidad emprendedora, etc.

3.7.3.2.2. DESARROLLO DE CAPACIDADES LABORALES ESPECÍFICAS

Se ejecutará un programa anual de Desarrollo de Capacidad Emprendedora para la formación de microempresas. Este programa será dirigido a un máximo de 15 participantes. Para este plan se seguirá la metodología descrita en el Anexo 3.7.A.

Durante la primera etapa de Puesta en Servicio Definitiva, la incorporación de internos se hará según el diagnóstico inicial y las proposiciones que el Consejo Técnico realice.

Como monitor de este programa actuará un profesional especializado del Operador o subcontratado por éste. Este programa se realizará en horarios compatibles con la jornada de trabajo de los microempresarios, puesto que junto a otros cursos de capacitación en oficio específico, está dirigido fundamentalmente a este grupo de trabajadores.

3.7.3.2.3. CAPACITACIÓN LABORAL

Los cursos de capacitación laboral tendrán una duración mínima de 200 horas cada uno, de las cuales 70 estarán destinadas a temas de Formación para el Trabajo y Gestión (45 y 25 horas respectivamente), y 130 a la Capacitación Técnica Específica propiamente tal.

Los cursos tendrán un número máximo de 20 alumnos, con una metodología preferentemente práctica, de tal forma que los aspectos teóricos no constituyan más allá de un 30% de las actividades a realizar y con una duración no superior a seis meses.

Los cursos de capacitación a desarrollar son:

a) Formación para el trabajo y gestión

En la formación para el trabajo se tratarán temas como conducta en el trabajo, uso de nuevas tecnologías de información, liderazgo, resolución de conflictos, legislación laboral, higiene y seguridad laborales y otras que se definan.

En la parte gestión se incluirá administración y contabilidad básica, cálculo de costos y comercialización, entre otros.

b) Capacitación Técnica Específica

Las actividades de capacitación técnica se estructurarán en competencias laborales organizadas en dos áreas.

b.1) Área Administración y Servicios en General: Tendrá por objetivo desarrollar temas de administración general, que permitan un adecuado desempeño en el sector servicios, por ejemplo administración de bodegas, sistemas de embalaje, despacho, atención de público, etc. Pondrá especial énfasis en el manejo de herramientas informáticas.

b.2) Áreas de Oficios Específicos: Esta área entregará capacitación en oficios que tengan relación con las actividades productivas y requerimientos de mano de obra de la región.

3.7.3.2.4. TALLERES DE DESARROLLO DE HABILIDADES ARTESANALES

Estos talleres tienen por finalidad lograr un acercamiento práctico en el desarrollo de habilidades y competencias mínimas de preparación para el trabajo.

Consistirá en el aprendizaje de un oficio manual cuyos contenidos se impartirán en los talleres artesanales de cada módulo. Estos talleres tendrán la característica de ser evaluados y certificados, de manera que sirvan de complemento al currículo del interno y así facilitar la reinserción laboral.

La certificación será entregada por el sostenedor educacional o entidades externas reconocidas por SENCE.

| | |
|---|---|
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de habilidades personales y técnicas de participantes. ▪ Entregar conocimientos y destrezas que permitan al interno desarrollar un oficio estable una vez que egrese. ▪ Desarrollar hábitos de trabajo, como: asistencia; cumplimiento de horario y cumplimiento de la tareas y responsabilidades, ▪ Crear condiciones para que el interno logre adaptarse a una figura de: autoridad; seguir instrucciones; eliminar actitudes desafiantes y Aprender a expresar sus ideas o quejas. ▪ Favorecer relaciones satisfactorias en un clima formal relajado no burlas ni expresiones hostiles y sentido del humor. |
| Actividades Contenido temático | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de talleres artesanales con el equipamiento necesario conforme a los cursos a impartir. ▪ Selección de reclusos, en caso que su número exceda capacidad. ▪ Impartir cursos. ▪ Evaluación técnica y social de los participantes. ▪ Entrega de certificados, los que se mantendrán en la carpeta individual de cada recluso. Desarrollo de cursos: policromía, pintura en vidrio, vaciados yeso, laminado a la hoja, pirograbado, repujado en cue bauern, tapicería, peluche y otros. |
| Cobertura periodicidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los participantes serán la población voluntaria de condenados de los módulos de alto, mediano y bajo compromiso delictivo, comunidad terapéutica y sección especial. Se excluyen los aislados e incomunicados. ▪ Cada curso de desarrollo de habilidades artesanales será duración semestral con sesiones semanales de 2 horas. ▪ Se considera realizar cuatro turnos diarios, dos en la mañana y dos en la tarde, de lunes a viernes, descontando los días de visita en cada taller artesanal. ▪ Se desarrollará un mínimo de 1 taller semanal por módulo, con diez participantes promedio. |
| Modalidad aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los talleres serán evaluados y certificados, de manera que sean un complemento al currículo del interno. ▪ Se fomentará la formación de grupos voluntarios para aprendizaje de un oficio manual. ▪ El desempeño y comportamiento de los internos en taller también será objeto de evaluación en el marco de su perfil psicosocial, para obtener antecedentes para recomendarlos y motivarlos a participar en programas de rehabilitación. ▪ Por último, se contempla al menos, una exposición anual de los productos en ferias artesanales comunales, con fines comerciales. |

3.7.3.3. AGENTES INVOLUCRADOS

Se gestionará el acceso a fuentes de recursos complementarios a fin de lograr la realización de acciones de capacitación laboral que se transformen concretamente en posibilidades de desarrollo personal y reinserción laboral.

Se accederá a programas SENCE o FOSIS o de alguna otra institución pública. Asimismo se gestionarán becas para capacitar internos, a través de organismos

particulares de capacitación laboral tales como los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTICs.)

3.7.3.4. PROGRAMA DE DIFUSIÓN

3.7.3.4.1. OBJETIVOS

Dar a conocer a la población penal objetivo las actividades del subprograma.

3.7.3.4.2. POBLACIÓN OBJETIVO

Internos condenados, con excepción de internos de los módulos de máxima seguridad, adultos mayores e insanos mentales.

3.7.3.4.3. METODOLOGÍA

Se desarrollarán programas trimestrales de difusión de las actividades de capacitación a través de charlas informativas por módulo, distribución de material impreso, presentación de las entidades de capacitación y mantención de paneles informativos.

3.7.3.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Jefe del Subprograma de Capacitación será el responsable de que en el sistema de información se mantenga al día un registro de las actividades de capacitación laboral, a nivel global y a nivel de cada interno en particular. Se incluirán los avances, modificaciones, cumplimiento o término o incorporación a nuevas actividades, y otros eventos y se actualizarán en forma continua como parte del Anexo Ficha Única del Interno. Para este registro se elaborará un programa informático.

3.7.3.6. ORGANIZACIÓN

3.7.3.6.1. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABLES

El Subprograma de Capacitación Laboral integrará, en conjunto con el Subprograma Laboral, el Área Capacitación y Laboral. La planificación y coordinación de los diferentes cursos, se desarrollarán bajo la supervisión del Jefe del Área. Esta Área dependerá directamente del Coordinador de Reinserción Social, quien reportará al Gerente de Explotación.

3.7.3.6.2. RELACIONES CON OTROS SUBPROGRAMAS

a) Subprograma Capacitación Laboral y Subprograma Laboral

Existirá una estrecha coordinación entre este subprograma y el Subprograma Laboral con el fin de que los internos, que participen en las actividades de capacitación, obtengan cupos laborales al interior del Establecimiento Penitenciario.

Se procederá de igual forma respecto a las prácticas laborales; cuando se trate de empresas de terceros instaladas al interior del establecimiento, para lo cual se establecerá un convenio entre el Operador y la empresa para que incorporen regularmente un número determinado de alumnos en práctica.

Otra modalidad será que las empresas, instaladas elaboren y desarrollen sus propios planes de capacitación, los cuales deberán enmarcarse en los criterios desarrollados en el punto 1.4 de este reglamento. En estos casos, el Jefe del Subprograma de Capacitación Laboral será el responsable de aprobar el programa, supervisar su

ejecución y evaluar los resultados. Además deberá incorporar la actividad al Programa Anual de Actividades y al Plan Semanal de Actividades.

El Subprograma realizará las gestiones necesarias para que, estas prácticas, sean reconocidas y certificadas formalmente en cuanto al desarrollo de competencias laborales.

Cuando ingresen internos a trabajar, los profesionales del Subprograma Capacitación les harán un apresto laboral, de no más de 6 horas de duración, a través de charla.

b) Subprograma Capacitación Laboral y SubPrograma Educación

El Subprograma de Capacitación Laboral se coordinará con el Subprograma de Educación, especialmente en lo referente a la educación como parte de la formación para el trabajo. En esta perspectiva se considera la capacitación y la completación de estudios básicos y medios como partes de un mismo proceso.

Como una forma de optimizar el uso de los espacios y recursos humanos disponibles, se coordinarán ambos subprogramas para evitar que la Educación Técnico Profesional y los cursos de capacitación abarquen las mismas temáticas.

3.7.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

3.7.4.1. INFORME DE OFERTA DE CAPACITACIÓN REGIONAL

Se realizará un estudio de la oferta de capacitación laboral y formación técnica presente en la región. Se recurrirá, entre otras fuentes, a las bases de datos de SENCE, a fin de detectar aquellos Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) que hayan trabajado en el área de proyectos sociales.

En las actividades de difusión a la población penal, se dará a conocer esta información debidamente procesada.

3.7.4.2. INFORME DE REQUERIMIENTOS DE MANO DE OBRA REGIONAL

Se hará un catastro de la información acerca del funcionamiento del mercado de trabajo y las proyecciones del mercado laboral. Esto se hará en base al Proyecto de Desarrollo Regional, convenios con centros de estudio regionales, convenios con universidades, etc. Este diagnóstico será actualizado anualmente.

Las variables a considerar en el estudio serán:

- Población empleada por sector productivo, en base a los datos de los últimos 5 años.
- Ubicación geográfica de las empresas en la Región, información recogida del SII.
- Proyecciones de inversión en el sector público y privado en los 5 próximos años.
- Definiciones existentes a nivel del Plan de Desarrollo Regional.
- Orientaciones de políticas y programas públicos de empleo a nivel regional.

Esta información se empleará en la programación anual de los cursos de capacitación y se empleará en las actividades de difusión a la población penal, con el fin de motivar a los internos a capacitarse en las áreas menos saturadas.

3.7.4.3. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN SERVICIO CAPACITACIÓN EXTERNA

Todos los cursos de capacitación técnica serán certificados por instituciones que cuenten con la aprobación del SENCE, para ello se suscribirán convenios sólo con instituciones de capacitación acreditadas por esta entidad.

Los cursos, talleres u otras acciones de capacitación, que contemple el subprograma, podrán ser ejecutados por personal propio o subcontratado por el Operador.

Permanentemente se estará identificando nuevos oferentes de capacitación laboral, de modo de lograr un amplio abanico de posibilidades de capacitación. Con aquellos que ya se tengan convenios, se dispondrá la renovación de sus cursos, tanto en sus contenidos como de sus metodologías, a fin de lograr que permanentemente se vayan adecuando a los requerimientos de los internos y del mercado.

3.7.4.4. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS CURSOS

Los cursos, talleres y otras actividades de este Subprograma, se realizarán en las dependencias destinadas a las actividades del Servicio de Reinserción Social, que cumplan con los requisitos para desarrollar esta actividad. El uso de otras dependencias que cuenten con las características que una actividad en particular requiera, como los talleres industriales o las salas ubicadas en este sector, será coordinado con la Administración Penitenciaria y su uso programado bajo la responsabilidad del Coordinador de Reinserción Social.

La calendarización del uso de las dependencias estará especificada en el Programa Anual de Actividades que se presentará al Inspector Fiscal, como también estará incluido en el Plan Semanal de Actividades del Servicio de Reinserción Social y que el Coordinador del Servicio hará llegar semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario. De acuerdo a lo que se convenga con el Alcaide del Establecimiento Penitenciario, esta información podrá ser entregada trimestralmente.

3.7.4.5. PROCESO DE APROBACIÓN

El programa de cursos que se proyecten para el año siguiente, una vez hecha la evaluación de los internos, estará contenida en el Programa Anual de Actividades que debe entregar el Gerente de Explotación a la Inspección Fiscal.

La programación de los talleres y actividades que se señalen, en ese documento, deberán tener la suficiente flexibilidad para incorporar otros temas que sean propuestos acorde a la dinámica propia de las contingencias del quehacer penitenciario.

3.7.4.6. DESPLAZAMIENTOS AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

3.7.4.6.1. DESPLAZAMIENTO DE INTERNOS

En el Programa Anual de Actividades que se presentará al Inspector Fiscal y en el Plan Semanal de Actividades del Servicio de Reinserción Social, que el Coordinador de este Servicio hará llegar semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario, estará el detalle de los cursos, talleres y demás actividades, indicando los recintos que se utilizarán, la identificación de los internos participantes, horarios y requerimientos de desplazamiento. De acuerdo a lo que se convenga con el Alcaide del Establecimiento Penitenciario, esta información podrá ser entregada trimestralmente.

El procedimiento para que el grupo de internos participantes del subprograma se dirija al sector de actividades asignado está señalado en el punto 1.5. de este Reglamento.

3.7.4.6.2. DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL

El personal docente y administrativo externo contratado por el Operador para trabajar en el Subprograma de Capacitación Laboral, deberá ingresar al recinto a través del área de control de acceso y dirigirse de inmediato a la sala de profesores para registrar su asistencia.

Una vez terminadas las actividades educativas, volverán a la sala de profesores donde completarán los datos requeridos por la administración.

El personal de capacitación deberá cumplir las normas de seguridad y acceso indicadas en el en el punto 1.5. de de este Reglamento.

3.7.4.7. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se instaurará un sistema de registro de los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios (o los reclamos contenidos en informes del poder judicial), en él se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado a la Inspección Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.7.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

El Operador proveerá la dotación de instructores necesaria para cumplir con la programación de cursos establecida, ya sea directamente o a través de convenios con otros organismos de capacitación acreditados por SENCE.

En caso de ausencia de un instructor, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando al ausente con otro instructor de la misma especialidad y similar competencia. Conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, el evento anterior descrito, será comunicado por escrito al Alcaide y al Inspector Fiscal para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. Se tomarán las medidas correspondientes, de modo de asegurar la continuidad en la prestación del servicio dentro de las 48 horas de producida la ausencia.

Las actividades del subprograma, suspendidas por motivos ajenos al Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Jefe del Subprograma determinará la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio, de informar a la Inspección Fiscal y Administración Penitenciaria las medidas adoptadas.

3.7.6. SERVICIOS DE APOYO

3.7.6.1. SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Subprograma, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como el tratamiento. Se informará a través del Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados.

3.7.6.2. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

c) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal e internos del Subprograma de Capacitación.

3.7.6.3. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por el Subprograma de Capacitación, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias, equipos y equipamiento de oficina del subprograma.

3.7.7. INDICADORES DE GESTIÓN

La información de gestión del subprograma será entregada al Inspector Fiscal por el Coordinador de Reinserción Social a través del Gerente del Establecimiento Penitenciario como parte del Informe Global de Gestión del Recinto Penitenciario.

3.7.7.1. RESULTADOS E INDICADORES

Anualmente los resultados obtenidos en el funcionamiento del Subprograma serán medidos mediante los siguientes Indicadores.

- Desarrollo, de a lo menos tres, programas de difusión trimestrales, dirigidos al conjunto de la población penal;
- Elaboración del diagnóstico laboral regional;
- Actualización bianual de diagnóstico laboral regional;
- 100% de los internos condenados con diagnóstico de las necesidades, intereses, destrezas y capacidades laborales actualizado cada dos años;
- 40% de la población condenada que no participa de capacitación laboral ha participado en alguna actividad de formación para el trabajo, de a lo menos 20 horas de duración durante el año;
- 20% anual de la población condenada con capacitación técnica, con una duración de 200 horas;
- 80% de los internos que participan anualmente en cursos de capacitación en oficios los aprueban, cumpliendo las exigencias establecidas en cada curso y que permiten su certificación por entidades acreditadas ante SENCE;
- Mantención de registro actualizado de diagnóstico y participación en cursos de capacitación en el Anexo Ficha Única del Interno;
- Tasa de abandono voluntario durante el primer mes de clases, y
- Tasa de realización del plan de capacitación laboral.

3.7.7.2. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Los resultados anteriores y sus indicadores deberán alcanzarse gradualmente hasta llegar al 100% en un plazo de cuatro años, contados desde la Puesta en Servicio Definitiva de las Obras, de acuerdo a los siguientes porcentajes:

- Primer año: 30%
- Segundo año: 60%
- Tercer año: 80%
- Cuarto año: 100%

Para el cálculo anual de resultados y de los indicadores, se excluirá a los internos que hayan ingresado al Establecimiento en los tres últimos meses del año calendario en curso, los que serán agregados al cómputo del año siguiente.

3.7.7.3. INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma de Capacitación Laboral será entregada a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, como parte del Informe Global de Gestión del recinto penal en el mes de enero de cada año.

Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior, sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas (presentación en el mes de septiembre de cada año).

3.7.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.7.8.1 DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones de los subprogramas de capacitación laboral, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, como también facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados, aislamientos, medidas disciplinarias, enfermedades, o cualquier otra eventualidad que les impida a los internos asistir a las actividades programadas y que vaya en desmedro de la calidad y oportunidad del servicio;
- Poner a disposición del Operador a los internos adscritos en programas de capacitación laboral;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario;
- Custodiar a los funcionarios del Operador que deban desplazarse por la zona interna;
- Dar las facilidades operativas para el ingreso y egreso a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario, de los equipos, maquinarias, herramientas, materiales, insumos u otros elementos requeridos para la adecuada ejecución de los programas de capacitación;
- Asegurar la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.7.8.2. DE LA INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias;
- Aprobar los planes y programas de las actividades de capacitación laboral, y
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de las actividades del subprograma.

3.7.8.3. DEL OPERADOR

- Es responsable de la ejecución de los subprogramas de reinserción social en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones;
- El servicio incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas, los insumos que éstas demanden, y
- El Jefe del subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades de capacitación laboral.

PARTE 3

3.8. SUBPROGRAMA LABORAL

3.8.1. ASPECTOS GENERALES

El Subprograma Laboral, que se encuentra dentro del Servicio de Reinserción Social, permitirá a los internos: adquirir experticia y experiencia en un oficio o actividad laboral, construir hábitos laborales, obtener ingresos económicos regulares y en general, mejorar los propios recursos y condiciones personales para reinsertarse a la sociedad.

Esto se conseguirá a través de la prestación de servicios laborales ofrecidos por el Operador, por terceros instalados al interior del Establecimiento Penitenciario o como microempresarios, trabajadores independientes o artesanos.

Será responsabilidad del Operador, a través de su Área de Capacitación Laboral y Laboral, la eficiente planificación, ejecución y supervisión de las actividades de este subprograma y colaborar en la evaluación de su desarrollo y resultados.

El Subprograma Laboral integrará a la mayor cantidad de internos condenados en alguna de las modalidades de trabajo que se desarrollen al interior del Establecimiento Penitenciario y colaborará en la inserción laboral del interno después del egreso.

Se excluirán de este Subprograma los internos del módulo de máxima seguridad, los partícipes de la Comunidad Terapéutica y los de poblaciones especiales de adultos mayores e insanos mentales.

3.8.1.1. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Los objetivos del subprograma serán:

- Lograr que los internos beneficiarios trabajen regularmente al interior del Establecimiento Penitenciario de acuerdo a la normativa legal vigente;
- Aumentar las competencias socio-laborales de la población penal para integrarse a la vida en comunidad a través del trabajo;
- Que el interno adquiera experticia y experiencia en el o los oficios en que ha sido capacitado;
- Lograr que el interno genere ingresos propios y sostenidos en el tiempo, de modo que mejore su nivel de vida y el de su familia, así como su nivel de autoestima; y,
- Sentar las bases para una adecuada reinserción social y laboral una vez obtenida su libertad, sobre la base de las destrezas y las redes sociales establecidas o previstas durante el período de reclusión.

3.8.1.2. RESUMEN OPERATIVO

El ingreso de los internos condenados a las actividades del Subprograma Laboral, se efectuará, como procedimiento general, a través del diagnóstico inicial, es decir, deberá estar consignado en su "Plan de Intervención Individual", sus déficits, potencialidades y la necesidad de desarrollar una actividad laboral que genere recursos, etc. El plan o programa de intervención, establecerá un calendario con las diferentes actividades de los distintos subprogramas a los que podrá integrarse el interno, este será elevado al Consejo Técnico en donde se determinará su pertinencia. Una vez aprobado por el Consejo Técnico y contando con la disposición y compromiso del interno, el Terapeuta Ocupacional del "Área de Capacitación Laboral y Laboral" (y otros profesionales que sean necesarios) efectuarán un análisis específico de las destrezas y competencias laborales, aptitudes e intereses del interno y se le ofrecerá incluirlo en alguno de los puestos de trabajo de que se disponga. De no ser así quedará en lista de espera hasta que se generen nuevas vacantes.

Finalmente el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, propondrá al Consejo Técnico el listado de los internos que de acuerdo al diagnóstico, evolución y cupos disponibles podrán incorporarse a actividades laborales. Se hará una supervisión y evaluación permanente de la actuación laboral del interno, de acuerdo a lo dispuesto en este documento.

Excepcionalmente, y a expresa solicitud del interesado, serán incluidos internos imputados o procesados, siempre que exista la capacidad, los recursos y su ingreso no afecte los cupos destinados para la población condenada.

3.8.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA PRESTACIÓN

El Subprograma Laboral será el responsable directo de la ejecución de las actividades contempladas para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados. El Subprograma Laboral integra junto al Subprograma de Capacitación Laboral el Área de Capacitación Laboral y Laboral, a cargo de un Jefe de Área, que a su vez depende, en cada Establecimiento Penitenciario, del Coordinador de Reinserción Social.

Para la ejecución de las actividades contempladas en el subprograma, el área contará con un equipo técnico-profesional, formado por psicólogos, asistentes sociales, terapeutas ocupacionales u otros profesionales afines en el número adecuado a las necesidades. La conformación precisa de este equipo se determinará, de acuerdo a las necesidades reales y estará contenida en el Programa Anual de Actividades.

El equipo de trabajo del Subprograma Laboral, estará conformado por personal calificado y contará con la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.

3.8.1.4. HORARIOS

La atención al Interno, se brindará de lunes a viernes desde las 8:30 horas hasta las 17:30 horas, interrumpiéndose en los horarios destinados a la alimentación de internos. Los horarios de funcionamiento del Subprograma Laboral estarán

contenidos en el Programa Anual de Actividades y en el Programa Semanal de Actividades, no obstante se podrán flexibilizar en la totalidad de modalidades laborales ante situaciones justificadas o imprevistas, previo acuerdo entre el Gerente de Explotación y la Administración Penitenciaria. Ejemplo: internos que se desempeñen en cocinas del personal o internos.

3.8.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO

3.8.1.5.1. SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

La participación del interno en este programa es estrictamente voluntaria y deberá hacerse cumpliendo los procedimientos de postulación, requerirá haber sido evaluado positivamente para la actividad laboral y haber pasado por el proceso de aprobación que hará el Consejo Técnico.

La selección de los participantes se realizará considerando el tiempo de la condena y el previsto para su egreso, generando así oportunidades equitativas.

3.8.1.5.2. CONTRATO DE TRABAJO

Para todos los internos que se incorporen a alguna actividad laboral dependiente, el respectivo empleador, establecerá contratos de trabajo ajustados a las disposiciones legales vigentes, velando por los beneficios, condiciones de seguridad y obligaciones establecidas en la legislación laboral, siguiendo las políticas generales trazadas al respecto por el Operador según lo dispuesto en el punto 1.4. de este Reglamento. Consistente con las Bases de Licitación el Subprograma mantendrá los archivos con esta información a disposición del personal autorizado del Establecimiento Penitenciario.

3.8.1.5.3. REMUNERACIONES

La administración y pago de remuneraciones deberá ajustarse a lo establecido en la Legislación Laboral y Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Respecto a las cotizaciones de los internos contratados, será responsabilidad del Operador, a través de su estructura administrativa, el pago oportuno de éstas a las instituciones pertinentes.

En el caso de internos contratados por empresarios externos instalados en el Establecimiento Penitenciario o en los casos de internos contratados por microempresarios internos, el Operador deberá establecer, en el contrato que se firme en cada caso con el empleador, el procedimiento adecuado para el cumplimiento de su responsabilidad de administración de las remuneraciones de los internos.

Será responsabilidad del Subprograma Laboral supervisar el oportuno pago de las remuneraciones, de las cotizaciones previsionales y de salud, en los casos de internos contratados por empresas externas instaladas en el Establecimiento Penitenciario, o aquellos contratados por microempresarios internos. Al mismo tiempo entregará a la Administración Penitenciaria, copia de la planilla de pago de sueldos, previsión, salud y ahorro, dentro de los 15 días del mes siguiente.

El Subprograma, entregará trimestralmente por escrito a cada interno, empleado dependiente, un informe sobre sus cotizaciones previsionales.

El Operador será el responsable de realizar los depósitos en las Libretas de Ahorro de cada interno, independientemente de la modalidad laboral en que se desempeñe y mantendrá estas libretas bajo su custodia, a disposición permanente del personal autorizado del Establecimiento Penal.

Será responsabilidad del Área Laboral velar que todos los procesos mencionados anteriormente se cumplan cabalmente.

3.8.1.5.4. POLÍTICA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE LABORAL

Toda actividad laboral que se realice en el Establecimiento Penitenciario deberá cumplir con las normas de seguridad industrial e higiene laboral; en el caso de los talleres industriales de empresas externas y de los internos microempresarios, será este subprograma el responsable de velar por su cumplimiento, pudiendo quedar una cláusula especialmente dedicada al tema de seguridad industrial e higiene laboral incorporada en los convenios que se suscriban. Las empresas colaboradoras aportarán los elementos de seguridad e higiene necesarios.

3.8.1.5.5. DERECHOS Y DEBERES

Las relaciones laborales entre internos y terceros ajenos a la Administración Penitenciaria, suponen el cumplimiento de todas las disposiciones que componen la normativa legal respectiva. Sin embargo, el ejercicio de los derechos colectivos como el derecho a huelga, a sindicalizarse, a negociar colectivamente u otros que las normas del trabajo contemplan, estará limitado por el respeto al régimen penitenciario a que se encuentran sometidos los trabajadores reclusos, el que no podrá ser alterado en modo alguno en razón de estos derechos.

3.8.1.5.6 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantendrá un registro de reclamos y sugerencias respecto al Subprograma Laboral, el cual estará anunciado y disponible para todos los usuarios del subprograma, en el se consignará el seguimiento del caso y el resultado de las acciones realizadas. De todo ello se entregará un informe mensual, dentro de los quince días siguientes del período informado al Inspector Fiscal, lo anterior sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

3.8.1.5.7 PROFESIONALES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Los profesionales de Gendarmería de Chile que se desempeñen en el Establecimiento Penitenciario tendrán acceso a los lugares de trabajo y talleres industriales, previo acuerdo con el Coordinador del Servicio de Reinserción Social, esto último, con el objeto de observar y supervisar el cumplimiento de las normas sanitarias y de seguridad laboral específicas requeridas para cada puesto de trabajo, como así también observar el desempeño laboral de los internos.

Los funcionarios de Gendarmería de Chile asignados a labores de vigilancia en los talleres industriales, no requerirán coordinación con el Operador para cumplir su función. El resto de los funcionarios, sólo podrán ingresar a los talleres industriales en eventos críticos y situaciones de emergencia previamente calificadas por el Alcaide o quién lo subrogue.

3.8.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

3.8.2.1. MODALIDADES DE TRABAJO

El trabajo de los internos podrá desarrollarse bajo tres modalidades:

- Trabajo independiente;
- Microempresas formadas por uno o más internos; y,
- Trabajo dependiente.

3.8.2.1.1. TRABAJADOR INDEPENDIENTE

Es el realizado por un interno individualmente (autoempleo) o en grupos sin estructuración legal que ejecutará remuneradamente un oficio, tarea o servicios que no impliquen vínculo laboral. En esta categoría estarán los talleres artesanales. Normalmente se realizará sin ninguna formalidad legal, tales como un contrato o convenio similar.

Se procurará mejorar progresivamente la modalidad de trabajo independiente artesanal, mediante capacitación, asesoría técnica y apoyo a la comercialización, de modo tal de lograr la conversión de artesanos independiente a grupos asociativos.

3.8.2.1.2. MICROEMPRESARIO

Trabajadores que contarán con un mínimo de organización y formalización, tal como iniciación de actividades. Podrá trabajar asociado con uno o más internos.

El subprograma propiciará que, en el diseño de las iniciativas para formar microempresas, los internos consideren la asociación, integración o colaboración con personas externas, que preferiblemente se encuentren en libertad y no presenten conflictos con la justicia. Se privilegiará la participación, en este programa, de aquellos sujetos cuyas familias o entorno cercano desarrollen actividades productivas o comerciales por cuenta propia.

3.8.2.1.3. TRABAJADOR DEPENDIENTE

En esta categoría se clasificará a los internos que trabajen con relación de dependencia de un empleador y cumplirán los requisitos que exige la ley laboral.

Habrán tres tipos de empleadores:

- a) Microempresarios que contraten a otros internos.
- b) Talleres externos que instalen toda o parte de sus faenas al interior del Establecimiento Penitenciario, y
- c) El Operador, que contratará internos para la ejecución de los servicios.

3.8.2.2. ZONAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Se realizará en distintas áreas del Establecimiento Penitenciario según sea la modalidad de trabajo de que se trate. Los internos contratados por empresas externas instaladas en los talleres industriales, trabajarán en éstos. Los microempresarios y artesanos, trabajarán en los talleres que se encuentran en cada módulo. Los internos que trabajarán para el Operador, trabajarán en la cocina, lavandería o el lugar que sea necesario para sus labores de aseo, mantención u otros. En todo caso, todos los trabajos se realizarán dentro de la zona interna del Establecimiento Penitenciario. Cuando la actividad laboral deba desarrollarse fuera de esta zona, los internos deberán ser autorizados por el Consejo Técnico de acuerdo a las facultades que le confiere el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

3.8.2.3. MANTENCIÓN LISTA DE ESPERA

El Jefe del Subprograma Laboral mantendrá una lista de espera con los internos autorizados para trabajar, para ir ocupando los puestos de trabajo a medida que se vayan produciendo o se generen nuevas vacantes. La incorporación de nuevos internos a los lugares de trabajo se hará una vez a la semana y será incluido en el Programa Semanal de Actividades, salvo contingencias que justifiquen una incorporación inmediata, para lo cual se coordinará con la Administración Penitenciaria.

3.8.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

3.8.3.1. PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD A LA POBLACIÓN PENAL

Como un medio para motivar a los internos a participar en las actividades del subprograma laboral, se realizarán actividades de promoción y difusión hacia la población objetivo. Estas actividades, tales como entrevistas individuales, reuniones grupales, charlas, orientación individual, recepción de solicitudes laborales, comunicaciones con la familia, etc. permitirán recoger y entregar información y generar condiciones motivacionales que permitan el ingreso al subprograma.

El procedimiento para realizar las actividades grupales, será acordado entre el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Alcaide antes de la Puesta en Servicio Definitiva de la Obra. El calendario de ejecución de ellas, se incluirá en el Programa Anual de Actividades y el programa Semanal de Actividades de Reinserción Social.

Anualmente se harán, al menos, tres actividades de difusión dirigidas a la totalidad de la población objetivo.

3.8.3.2 DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LAS NECESIDADES REGIONALES DE MANO DE OBRA

El Subprograma Capacitación Laboral (en coordinación con Profesionales del Subprograma de Atención Social y el Subprograma Laboral) efectuará un estudio acerca del funcionamiento del mercado laboral y sus proyecciones a nivel regional, el cual se usará para enfocar los apoyos para la inserción laboral de los internos en el medio externo. Este diagnóstico se hará en base a los antecedentes del Proyecto de Desarrollo Regional, como también de otras fuentes que pudieren existir, tales como estudios de universidades u otras instituciones y se actualizará cada dos años.

3.8.3.3. PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO DE COMPETENCIAS LABORALES

Según el procedimiento descrito en el punto 3.0 de este Reglamento, el ingreso de los internos condenados a las actividades del Subprograma Laboral, se efectuará, como procedimiento general, a través del diagnóstico inicial, es decir, deberá estar consignado en su "Plan de Intervención Individual", sus déficit y potencialidades y la necesidad de desarrollar una actividad laboral que genere recursos, etc. El plan o programa de intervención, establecerá un calendario con las diferentes actividades de los distintos subprogramas a los que podrá integrarse el interno, este será elevado al Consejo Técnico en donde se determinará su pertinencia.

Una vez aprobado por el Consejo Técnico y contando con la disposición y compromiso voluntario del interno, el Terapeuta Ocupacional del Área de Capacitación Laboral y Laboral, y otros profesionales que sean necesarios, efectuarán un análisis específico de las destrezas y competencias laborales, aptitudes e intereses del interno y se le ofrecerá incluirlo en alguno de los puestos de trabajo de que se disponga. De no ser así quedará en lista de espera hasta que se generen nuevas vacantes. En el caso de los internos que han rechazado su participación en el subprograma, estando debidamente calificados para hacerlo, el Coordinador del Servicio de Reinserción Social o quien éste designe les consultará cada seis meses si han cambiado de opinión.

3.8.3.4. SISTEMA DE POSTULACIÓN AL SUBPROGRAMA

La postulación, como ya se dijo, de los internos condenados a las actividades del Subprograma Laboral, se efectuará, como procedimiento general, a través del diagnóstico inicial. Excepcionalmente, y a expresa solicitud del interesado, serán incluidos internos imputados o procesados, siempre que exista la capacidad, los recursos y su ingreso no afecte los cupos destinados para la población condenada.

Durante la puesta en servicio definitiva de la obra, para los internos trasladados desde otros Establecimientos Penitenciarios, el proceso de selección se hará según lo descrito en el punto 3.0 de este Reglamento.

3.8.3.5. PROCESO APROBACIÓN DEL CONSEJO TÉCNICO

El Consejo Técnico interviene en dos oportunidades, primero en la aprobación del Plan de Intervención Individual, confeccionado a partir del diagnóstico inicial que incluye el área laboral en forma general; y segundo una vez que los profesionales del Subprograma Laboral han realizado el diagnóstico laboral específico en el cual se incorporan los criterios de reclutamiento y selección del empleador. En este último caso el Coordinador de Reinserción Social propone al Consejo Técnico la nómina de internos, que en definitiva se incorporarán a trabajar, considerando los cupos existentes, el diagnóstico y la evolución individual.

3.8.3.6. CAPACITACIÓN

El Subprograma de Capacitación Laboral es responsable de la capacitación de los internos cualquiera sea la modalidad laboral en la que se desempeñen. En algunos casos la preparación específica para la ejecución del trabajo, que pudiesen necesitar los talleres industriales externos, la efectuarán estos empleadores con sus propios medios y a su costo, pero deberán atenerse a lo establecido en este reglamento, en lo relativo a la capacitación laboral, punto 1.4. de este reglamento.

3.8.3.7. DESPLAZAMIENTO DE LOS INTERNOS A LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

En el Programa Anual de Actividades que se presentará en septiembre de cada año al Inspector Fiscal y en el Plan Semanal de Actividades del Servicio de Reinserción Social, que el Coordinador de este Servicio hará llegar semanalmente al Alcaide del Establecimiento Penitenciario, estará el detalle de las actividades laborales, indicando los recintos que serán utilizados, la identificación de los internos participantes, horarios y requerimientos de desplazamiento. El procedimiento para que el grupo de internos participantes del subprograma se dirija al sector de actividades asignado está contemplado en el punto 1.5 de este Reglamento.

3.8.3.8. DIFUSIÓN DE LA ACTIVIDAD

3.8.3.8.1. COMUNIDAD EMPRESARIAL

A través de estrechas relaciones con las principales empresas a nivel regional, se propenderá a realizar convenios de colaboración para la instalación de empresas al interior del Establecimiento Penitenciario, para ser demandantes de productos o servicios provenientes de los talleres industriales instalados en su interior o contratante de internos egresados.

3.8.3.8.2. COMUNIDAD EN GENERAL

Para promover la venta de los productos de los talleres artesanales, el Subprograma Laboral realizará diferentes actividades de difusión hacia la comunidad local y regional, tales como: creación y mantención de una página web, exposiciones, folletos, volantes, etc.

Se apoyará la comercialización de los bienes y servicios generados mediante la actividad laboral, en especial la de los microempresarios, trabajadores independientes y artesanos, mediante el funcionamiento de un local, para ventas y exposición, sin costo para el interno. Este deberá funcionar en horario comercial. Además se coordinarán canales de comercialización a través de organismos como Fosis, Sercotec y otros. Se mantendrá informado de acuerdo a las Bases de Licitación a la Inspección Fiscal y Administración Penitenciaria de la ejecución de todas estas actividades.

El procedimiento de operación y funcionamiento del Local Comercial deberá estar definido al inicio de la Puesta en Servicio Definitiva de la Obra. Los días y horas específicas de funcionamiento preferentemente coincidirán con el horario del comercio local y se incluirán en el Programa Anual de Actividades presentado al Inspector Fiscal y en el Programa Semanal de Actividades que se hace llegar al Alcaide.

3.8.3.9. AL EGRESO DEL INTERNO DEL PENAL

El Subprograma Laboral en coordinación con el Subprograma Atención Social planificará y desarrollará acciones para apoyar la preparación de la puesta en marcha de microempresas de aquellos internos microempresarios que egresen del Establecimiento Penitenciario. En esta actividad el Operador será el responsable de apoyar en la capacitación previa al egreso, como asimismo, en la identificación de las fuentes de apoyo externas y el seguimiento posterior.

El Operador establecerá redes de apoyo externo, de modo de facilitar la colocación laboral del egresado, acreditando la experiencia y experticia laboral desarrollada al interior del recinto penitenciario así como de las certificaciones por parte de entidades externas de los cursos de capacitación cursados y aprobados. Lo anterior se realizará en coordinación con el Subprograma de Capacitación Laboral.

El Operador con el fin de favorecer la colocación laboral de egresados, establecerá un convenio con Sodexho, para que incorpore dentro de sus políticas de contratación de personal la inclusión de ex internos en sus faenas, previa aprobación de parte de sus clientes con quienes se hará un trabajo de sensibilización.

3.8.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

3.8.4.1. TRABAJADOR INDEPENDIENTE

Este trabajo se desarrollará preferentemente en los talleres artesanales ubicados en los módulos y deberá realizarse en forma sistemática, de modo tal que ayude a formar hábitos y disciplina laborales. Podrá haber oficios que se presten en lugares diferentes, en estos casos previamente la administración penitenciaria deberá autorizar su realización, la cual será solicitada a través del Programa Semanal de Actividades cuando se presente la excepción.

Después de aprobado el Plan de Intervención Individual que proponga a un interno como trabajador independiente, el Jefe del Area le asignará un lugar de trabajo, le fijará los requisitos horarios, dedicación y otras normas que deberá cumplir al ingresar a las actividades del Subprograma.

Este trabajo se realizará durante las horas de desencierro, los días laborales y será supervisado, en forma no sistemática, por profesionales del Subprograma Laboral que se encuentren trabajando en el mismo módulo. Los horarios podrán flexibilizarse cuando la actividad laboral lo justifique, lo que se hará previo acuerdo entre el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Alcaide y se incorporará al Programa Semanal de Actividades.

A través del Subprograma Laboral el interno canalizará las solicitudes al Alcaide, para ingresar máquinas o equipos que requiera para su desempeño laboral, todo ello cumpliendo las normas de ingreso de materiales y equipos establecidas en el punto 1.5. del presente Reglamento de Servicio de la Obra y el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

La venta de productos de los internos, podrán efectuarse según lo indicado en el punto 3.8.3.8 de éste título. Otros medios de comercialización no desarrollados e implementados por el Operador dentro del Establecimiento Penitenciario, deberán ser autorizados y controlados por la Administración Penitenciaria.

El procedimiento para usar estos servicios y la operación de local de ventas, se fijará al inicio de la Puesta en Servicio Definitiva de la obra, en acuerdo entre el Gerente de Explotación y la Administración Penitenciaria.

3.8.4.2. MICROEMPRESARIO

Esta modalidad se privilegiará para aquellos internos que estén cerca de su posibilidad de egreso del Establecimiento Penitenciario.

Se deberá contar con un adecuado estudio de factibilidad tanto económico como social, en relación con las potencialidades de sus integrantes.

En base al diagnóstico regional elaborado, El Operador analizará las posibilidades y tendencias para generar microempresas al interior del Establecimiento Penitenciario.

De los resultados de los procesos iniciales de educación y capacitación laboral, el Subprograma Laboral efectuará un diagnóstico específico de las cualidades personales de cada participante. Aquellos en quienes se detecten potencialidades, serán evaluados específicamente en esta área utilizando metodologías de evaluación de capacidad emprendedora adaptadas a la realidad nacional y penitenciaria. Se podrá utilizar como base el modelo Miempres, desarrollado por Fundación Chile para

FOSIS y puesto a disposición de las instituciones que trabajan en el área del fomento a la microempresa u otro similar.

3.8.4.2.1. PROCESO DE POSTULACIÓN DE PROYECTOS

Los internos autorizados para formar microempresas, deberán contar con un adecuado estudio de factibilidad tanto económico como social, en relación con las potencialidades de sus integrantes, que permita evaluar las reales posibilidades de éxito de su proyecto. Esta evaluación será realizada por los profesionales del Área de Capacitación Laboral y Laboral, bajo la responsabilidad del Jefe del Área.

Para contar con la capacidad de asistencia técnica en esta etapa, se establecerán convenios de colaboración con instituciones públicas, como SERCOTEC, FOSIS y Banco del Estado, y con instituciones privadas que cuentan con esta experticia.

Los estudios de factibilidad deberán detallar la infraestructura y el equipamiento necesario para su implementación. También deberá contemplar las posibilidades de conseguir recursos económicos para su funcionamiento.

Una vez evaluado y autorizado el proyecto, el interno presentará al Jefe del Área un plan de instalación y puesta en marcha, que deberá incluir un listado de las máquinas, equipos y materiales que necesitará. El equipamiento necesario para el funcionamiento de la microempresa, será gestionado por el Operador en conjunto con el o los microempresario(s).

3.8.4.2.2. FUNCIONAMIENTO DE LA MICROEMPRESA

Los internos antes del inicio de la actividad microempresarial, deberán establecer un convenio con el Operador en el que se especifiquen: espacios, número de trabajadores, medidas de seguridad e higiene laboral, etc. Las microempresas funcionarán en los módulos, en los talleres previstos para ello.

Este trabajo se realizará durante las horas de desierro, en los días laborales y será supervisado, en forma no sistemática, por profesionales del Subprograma Laboral que se encuentren trabajando en el mismo módulo. Horarios distintos al mencionado, deberán ser expresamente autorizados por la Administración Penitenciaria y quedarán establecidos en el Programa Semanal de Actividades.

Para el ingreso de los insumos o materiales que requiera para su trabajo y para la salida de productos terminados, se cumplirán las normas establecidas en el punto 1.5. de este Reglamento.

Cuando los trabajadores contratados sean internos de otros módulos, el Coordinador del Servicio de Reinserción Social los incorporará al Programa Semanal de Actividades para facilitar sus desplazamientos. El pago de las remuneraciones de estos internos, se registrará por el procedimiento establecido en el punto 1.4. de este Reglamento, común a todos los internos contratados por terceros.

La venta de los productos podrá hacerse por medio del local de ventas. El procedimiento y las condiciones para optar a utilizar este servicio de venta, quedará establecido al inicio de la Puesta en Servicio Definitivo de la obra según acuerdo entre el Gerente de Explotación y la Administración Penitenciaria.

El interno microempresario podrá contratar otros internos para realizar su trabajo. Estas contrataciones deberán ajustarse a la normativa legal vigente y a las normas establecidas para la contratación de internos en el punto 1.4. de este Reglamento. El Plan de Intervención Individual, de los internos que soliciten su incorporación, deberá concordar con el perfil descrito para esta actividad y en la selección se incorporarán los criterios del empleador microempresario.

3.8.4.2.3. MICROEMPRESAS. ASISTENCIA TÉCNICA

El Operador deberá apoyar la operación de las microempresas, coordinando apoyos de instituciones de fomento a ellas. Asimismo, en el caso de la puesta en marcha en el medio libre de una microempresa después del egreso de un grupo de internos, el Operador, a través de la actuación del Subprograma Atención Social, deberá asesorarla, identificando las fuentes de apoyo en el exterior.

3.8.4.2.4. APOYO COMERCIALIZACIÓN

El Operador apoyará la operación de la microempresa al interior del Establecimiento Penitenciario, coordinándole apoyos con instituciones de fomento a la microempresa, incluyendo la evaluación y coordinación de canales de comercialización para los productos (FOSIS, SERCOTEC y otros).

3.8.4.3. Trabajo Dependiente

3.8.4.3.1. INTERNO CONTRATADO POR UNA MICROEMPRESA DEL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

Este interno estará sujeto a las mismas condiciones de trabajo establecidas para el funcionamiento de las microempresas en el número inmediatamente anterior y a las normas generales para la contratación de internos dependientes establecidas en el punto 1.4. de este Reglamento. En esta modalidad se estima poder llegar a alcanzar 214 cupos laborales, una vez alcanzado el 100% de los indicadores.

3.8.4.3.2. EMPRESAS EXTERNAS - TALLERES INDUSTRIALES

Se desarrollará a través de la instalación de faenas de terceras empresas externas al interior del establecimiento. Pudiendo llegar a generar 200 cupos laborales en empresas instaladas al interior del Establecimiento, una vez alcanzado el 100% de los indicadores.

a) Selección y Aprobación de Talleres Industriales

El Servicio de Reinserción Social se relacionará, a nivel regional, con el sector de empresas productivas dándoles a conocer sus actividades y motivándolas a instalarse, con el total o parte de sus faenas, en el interior del penal o a ser demandantes de servicios y productos provenientes de empresas ahí instaladas.

Entre las empresas externas que resulten interesadas en instalarse en los talleres industriales, la Gerencia de Explotación elegirá las que presenten las mejores condiciones para su instalación, basándose en su trayectoria, calidad y cantidad de equipamiento a instalar, cantidad de mano de obra requerida y posibilidades de contratar internos después del egreso. Requisito indispensable para la aprobación será contratar un cierto número de internos, el cual se fijará en cada caso. Asimismo deberán dar cumplimiento a las normas de seguridad establecidas por la Administración Penitenciaria.

b) Condiciones de Instalación

Con las empresas que se instalen se firmará un Contrato de Colaboración que fijará las obligaciones y derechos de cada una de las partes. Entre las principales obligaciones del empresario, estará la cantidad mínima inicial de internos a contratar, el plazo de permanencia de la empresa deberá ser de un año como mínimo y deberán aceptar todas las condiciones del Operador.

Los talleres industriales serán autónomos en su funcionamiento, excepto en lo que se refiere al cumplimiento de las normas de funcionamiento y seguridad y en lo que respecta a las políticas laborales.

La relación del empresario con el Operador se hará directamente a través del Coordinador de Reinserción Social o con quién éste designe.

El Coordinador deberá incluir en el Programa Semanal de Actividades la nómina y horarios de los internos que están trabajando en cada taller, de modo tal que Gendarmería de Chile se responsabilice de su desplazamiento desde y hacia los módulos y sus lugares de trabajo y viceversa. Cualquier nuevo ingreso o baja de internos, se informará en este mismo listado.

El Operador fiscalizará mensualmente el cumplimiento de los convenios por parte de las empresas, supervisando las condiciones de trabajo y seguridad laboral así como el pago de las cotizaciones previsionales a la población penal que trabaja con dichas empresas.

- c) Remuneraciones del personal de internos contratados
En el punto 1.4. de este Reglamento se detallan los procedimientos de remuneraciones respecto a los internos trabajadores, que deberán aplicar los empresarios externos.
Durante la operación de los Talleres Industriales, el Operador deberá administrar la gestión de remuneraciones por delegación del empresario.
- d) Horario de trabajo
Se trabajará en jornadas máximas semanales, pudiendo también, según las necesidades de la empresa realizarse jornadas parciales, las que serán remuneradas proporcionalmente. Preferentemente se hará coincidir la jornada de trabajo con las horas de desencierro, pero también, de acuerdo a los requerimientos del proceso productivo, podrá trabajarse en turnos especiales, incluso de noche. Todo lo anterior, estará sujeto a las normas laborales vigentes, en cuanto a jornadas de trabajo.
Los requerimientos de turnos especiales los planteará el empresario al Coordinador de Reinserción Social, quien a través del Gerente de Explotación, solicitará la autorización correspondiente a la Administración Penitenciaria.
- e) Identificación del equipamiento, inversión y utilización infraestructura
La empresa colaboradora deberá presentar al Operador, antes de su instalación, un manual de procedimientos internos en el cual debe constar un listado de los equipamientos que considera instalar y los requerimientos de adaptación de la infraestructura, necesarios para su puesta en marcha.
- f) Políticas de la higiene y seguridad laborales
En todo momento el empresario colaborador deberá cumplir las políticas de higiene y seguridad laborales, de acuerdo a las leyes que las rigen, serán de su costo los elementos de protección necesarios para esto. El detalle de las medidas y elementos de seguridad industrial que se usarán deberá constar en el manual que el empresario deberá entregar al Operador antes de su puesta en marcha. Además quedará establecido en el Convenio de Colaboración que la empresa externa proveerá al interno trabajador, de vestimenta adecuada y demás implementos de seguridad que el trabajo requiera.
- g) Normas de Seguridad
El empresario deberá cumplir con todas las normas de seguridad que Gendarmería de Chile establezca para el funcionamiento del Establecimiento. Asimismo Gendarmería de Chile deberá asegurar el personal de vigilancia en los talleres, necesario para cumplir su función de orden y seguridad.

h) Personal Taller Externo

Todo el personal regular perteneciente a empresas externas que labore en el interior del penal, deberá obligatoriamente usar la identificación correspondiente y cumplir con las normas generales dispuestas por Gendarmería de Chile para su ingreso, circulación y egreso del recinto, según el punto 1.5. de este Reglamento.

Este personal dispondrá de las facilidades necesarias para su alimentación, ya sea a través de compra de almuerzo u otro en el casino para el personal o ingreso de colaciones a su puesto de trabajo.

i) Ingreso de insumos, materias primas, repuestos y materiales a los Talleres Industriales

A estos efectos, el empresario deberá cumplir las normas contenidas en el punto 1.5. de este Reglamento.

j) Productos Terminados y Desechos Industriales

El egreso de los productos terminados, desechos industriales y en general todos los materiales que deban ser sacados del Establecimiento Penitenciario, cumplirá las normas del punto 1.5. de este Reglamento.

Los Talleres Industriales deberán acumular la basura de tipo domiciliaria en un contenedor, que diariamente será retirado por el Operador sin costo para el empresario.

Los desechos industriales contaminantes o los que por su naturaleza o volumen hagan imposible el uso del contenedor deberán ser retirados y tratados por el empresario cumpliendo todas las normativas correspondientes.

El Empresario deberá presentar al Operador, antes de la puesta en marcha, un programa de manejo, acumulación y eliminación de sus desechos industriales. Este programa cumplirá las normas ambientales y de Gendarmería de Chile.

3.8.4.3.3. CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE INTERNOS POR EL OPERADOR

El operador privilegiará la contratación de trabajadores internos para prestar los servicios comprometidos al interior del Establecimiento Penitenciario. En esta modalidad se podrá llegar a contratar entre 90 y 180 internos en jornada completa o parcial respectivamente (una vez alcanzado el 100% de los indicadores), en áreas relacionadas con el funcionamiento del Establecimiento Penitenciario. En jornada completa tendrán una remuneración mínima equivalente al IMM, en jornadas parciales será directamente proporcional a las horas trabajadas.

a) Selección de internos

El Jefe de Servicios Generales recibirá una lista con los internos autorizados para trabajar, clasificados según sus aptitudes para los distintos trabajos. Esta lista se la proporcionará el Jefe del Área Capacitación y Laboral.

De esta lista se seleccionará el personal de internos que se requiera. La selección la hará el Jefe de Servicios de acuerdo a su criterio y metodología y podrá asesorarse por quién estime conveniente.

b) Contratación de Internos

El Operador contratará -para la prestación de los servicios- a una parte de los internos. Este trabajo será remunerado. Se considerará la incorporación de internos a actividades de aseo, mantención y reparación de equipamiento, mantención de jardines, lavandería, cocina, atención de casinos y comedores, manipulación de alimentos y otras áreas administrativas y de apoyo.

Por vía de esta modalidad, se contratará internos con jornada completa o parcial, respetando en todo la legislación laboral vigente.
El Operador proveerá al interno trabajador, de vestimenta adecuada y demás implementos de seguridad que el trabajo requiera.

c) Horario de trabajo de los Internos

Se trabajará en jornadas de 48 horas semanales o la máxima que la ley permita. Podrán pactarse jornadas parciales, las que serán remuneradas proporcionalmente. Preferentemente se hará coincidir la jornada de trabajo con las horas de desencierro, pero también, de acuerdo a los requerimientos del servicio a prestar, podrá trabajarse en turnos especiales que podrán abarcar entre las 6:00 y las 22:00 horas.

Los requerimientos de turnos especiales los planteará el Operador a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, el cual solicitará la autorización correspondiente.

d) Administración del personal de internos contratados por el Operador

Esta función será realizada por la Gerencia de Explotación. En todo momento se seguirán las políticas generales diseñadas por el Operador y lo dispuesto en el punto 1.4. de este reglamento.

Semanalmente se informará a la Administración Penitenciaria, a través del Programa Semanal de Actividades, que entregará el Coordinador de Reinserción Social, la nómina de internos que trabajarán indicando su lugar de trabajo y el horario, a fin de que ésta disponga lo necesario.

e) Medidas de Higiene y Seguridad

El Operador deberá cumplir estrictamente con las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que se hayan indicado para cada tipo de trabajo a realizar.

f) Medidas de Seguridad

En todo momento el Operador cumplirá las medidas de seguridad dispuestas por Gendarmería de Chile en relación al manejo de los internos que trabajen para él.

3.8.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Ante la eventualidad de interrupción del subprograma por ausencias del personal, el Operador continuará con las actividades establecidas reemplazando al ausente con otra persona que posea la misma profesión u oficio de quién originó el ausentismo. Lo anterior, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, se le comunicará por escrito, a través del Operador, al Inspector Fiscal y al Alcaide para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario. El reemplazo definitivo se concretará de acuerdo a lo establecido en punto 1.4. del presente reglamento.

Las actividades del subprograma, suspendidas por motivos ajenos a las empresas colaboradoras u Operador, serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador del Servicio de Reinserción Social y el Jefe del Subprograma determinará la secuencia de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. Sin perjuicio, de informar a la Inspección Fiscal y Administración Penitenciaria las medidas adoptadas.

3.8.6. EVALUACIÓN

3.8.6.1. PLAN DE EVALUACIÓN DEL SUBPROGRAMA LABORAL

El seguimiento y evaluación del Subprograma, estará a cargo de los profesionales del área y bajo la responsabilidad del Jefe del Área Capacitación Laboral y Laboral.

Se monitoreará el cumplimiento de las metas definidas para el Subprograma, se fiscalizará el cumplimiento de los convenios por parte de las empresas que desarrollen actividades en el Establecimiento Penitenciario y se supervisarán las condiciones del trabajo y seguridad laboral en que trabajan los internos que forman parte de los programas laborales. Se vigilará expresamente que la empresa contratante cumpla las normas de higiene y seguridad laborales, definidas por el Operador. Se considerará en forma especial en la evaluación los siguientes puntos:

- a) Nivel de remuneraciones:
El nivel de las remuneraciones obtenidas por los internos es uno de los indicadores más importante para la evaluación interna del Subprograma.
- b) Permanencia y rotación de internos en sus puestos de trabajo:
La permanencia de los internos en las actividades laborales y la causa de las rotaciones que se produzcan, será seguida en forma sistemática, como una forma de evaluar el cumplimiento del Subprograma.
- c) Permanencia y rotación en los talleres industriales:
Se efectuará un seguimiento sistemático de la permanencia y rotación de internos en los talleres industriales.

3.8.6.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN

El Subprograma Laboral será el responsable de mantener, a través de un sistema de administración de bases de datos, el registro actualizado de los diagnósticos, de los logros y avances (o retrocesos) alcanzados por cada uno de los internos en el trabajo, consignándose todo esto en el Anexo Ficha Única del Interno. Con esta información se efectuarán las coordinaciones que sean necesarias con otros Servicios o Subprogramas para otorgar los apoyos específicos o nuevas intervenciones que pueda requerir el interno. En este último caso se elevarán los antecedentes al Consejo Técnico, ya que implican cambios en el Plan de Intervención Individual.

De la base de datos se extraerá la información necesaria para la confección del Informe de Gestión Anual y del Informe Estadístico Semestral del Servicio de Reinserción Social. Además, de acuerdo a las Bases de Licitación se mantendrá esta información actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal.

3.8.6.6. REDISEÑO DEL PROCESO DE REINserCIÓN SOCIAL

Al menos anualmente, el equipo técnico del Operador hará una evaluación del desempeño laboral para cada interno que se encuentre trabajando. Se estimarán sus dificultades, logros y avances, corrigiendo las falencias detectadas y si es necesario,

se rediseñará la continuación de su proceso de reinserción laboral. Lo anterior se efectuará ajustándose estrictamente a las normas establecidas en las Bases de Licitación.

3.8.7. SERVICIOS DE APOYO

3.8.7.1. SERVICIO DE SALUD

Coordinará acciones con el Subprograma, en todos los aspectos de salud tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará a través del Servicio de Reinserción Social los ingresos, hospitalizaciones, licencias médicas y otros movimientos de internos tanto condenados como imputados. Asimismo, en los casos que se produzcan accidentes laborales será este Servicio el que deberá atender en primera instancia al accidentado. En el caso de internos trabajadores dependientes serán derivados a la ACHS, IST, Mutual de Seguridad, etc. según corresponda, esta acción estarán ceñida a los procedimientos y normativas que la Administración Penitenciaria defina para este tipo de eventos.

3.8.7.2. SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL

El Servicio de Reinserción Social funcionará en permanente coordinación con los subprogramas, con intercambio de opiniones y apoyos mutuos según las circunstancias. A continuación se detallan las coordinaciones más recurrentes que se producirán:

3.8.7.2.1. SUBPROGRAMA CAPACITACIÓN LABORAL

En los casos que los internos no presenten competencias laborales o genéricas adecuadas, su adquisición, mediante alguno de los programas de capacitación laboral, será un requisito para poder participar de algún programa laboral. Igualmente los internos que se encuentren trabajando, en la medida de lo posible, serán motivo de capacitación para mejorar sus competencias laborales.

3.8.7.2.2. SUBPROGRAMA ATENCIÓN SOCIAL

Tanto para el diagnóstico inicial, con el que se inicia el Plan de Intervención Individual, como para la constitución de las redes de apoyo laboral y social ya mencionadas, el Subprograma Laboral deberá desarrollar sus actividades en estrecha relación con el Subprograma de Atención Social.

3.8.7.2.3. SUBPROGRAMA EDUCACIÓN

Con este Subprograma se coordinará con la finalidad de facilitar la práctica laboral a los estudiantes de enseñanza media técnico profesional, procurando además, crearles a éstos un campo de trabajo, al interior del penal, en sus respectivas especialidades. Además, se coordinarán acciones para que, los internos trabajadores, voluntariamente asistan a clases en jornadas vespertinas o se incorporen a alguna modalidad de educación no presencial, lo cual será previamente coordinado entre el Coordinador de Reinserción Social y el Alcaide.

3.8.7.2.4. SUBPROGRAMA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

La evaluación psicológica, incluida en el diagnóstico inicial, es uno de los pilares del Plan de Intervención Individual. Por lo tanto, no se podrá incorporar a internos en actividades laborales, que no cuenten con su evaluación psicológica.

3.8.7.2.5. SUBPROGRAMA DEPORTES, RECREACIÓN, ARTE Y CULTURA.

El Operador podrá contratar a internos que se hayan capacitados como monitores deportivos en los programas de capacitación, para colaborar en las actividades deportivas del respectivo Subprograma. Se coordinarán acciones para que los internos trabajadores participen en actividades deportivo-recreativas y culturales, sin que ello afecte su desempeño laboral.

3.8.7.3. SERVICIOS GENERALES

a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades del subprograma.

b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una eficiente labor que permita ambientes libre de agentes infecciosos y contaminantes en las diferentes áreas del Servicios de Reinserción Social.

c) Servicios de lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado de las vestimentas utilizadas por el personal del Operador y de internos del Subprograma de laboral.

3.8.7.4. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por el Subprograma laboral, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias y equipos del Operador. Esta área de servicios será un importante demandador de mano de obra, la cual será satisfecha, en la medida de lo posible, con internos capacitados para ello.

3.8.7.5. GERENCIA DE EXPLOTACIÓN Y NIVEL CENTRAL

Estas áreas serán las encargadas de ejecutar por cuenta de terceros contratantes, las funciones de gestión de remuneraciones del personal interno, siguiendo para ello los procedimientos señalados en el punto 1.4. del presente reglamento.

3.8.8. INDICADORES DE GESTIÓN

- Desarrollo de programas de difusión trimestrales, sobre las alternativas y actividades laborales que el Establecimiento Penitenciario mantiene, dirigidos al conjunto de la población penal.
- Mantención de local designado para ventas y exposición de trabajos de los internos operando en horario comercial.
- Mantención de página web publicitando productos elaborados en los talleres artesanales.
- Participación en al menos una feria anual de muestra de productos.
- Mantención de registro actualizado para el 100% de los internos de desempeño y evolución laboral. Evaluación anual de desempeño laboral.
- 100% de los internos trabajadores contratados por empresas privadas o el Operador con pago de remuneraciones y descuentos legales al día.
- Internos trabajando en las tres modalidades definidas.
- 30% de los internos condenados realiza actividades laborales en alguna modalidad.
- 30% de los internos condenados que trabajan lo hacen en forma dependiente.
- Incremento anual de participación de internos en el subprograma.
- Tasa de abandono voluntario durante el primer mes.
- Tasa de realización del plan laboral (número de talleres, permanencia, cobertura)

Los resultados anteriores y sus indicadores deberán alcanzarse gradualmente hasta llegar al 100% en un plazo de cuatro años, contados desde la Puesta en Servicio Definitiva de las Obras, siendo el cumplimiento exigido de un 40 % para el primer año, 60% para el segundo y 80 % para el tercero.

Para el cálculo anual de resultados y de los indicadores, se excluirá a los internos que hayan ingresado al Establecimiento en los tres últimos meses del año calendario en curso, los que serán agregados al cómputo del año siguiente.

3.8.9. INFORME DE GESTIÓN

La información de gestión del Subprograma Laboral será entregada a la Inspección Fiscal a través del Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario, como parte del Informe Global de Gestión del recinto penal en el mes de enero de cada año.

Específicamente en lo que se refiere a los reclamos presentados por los usuarios se entregará un informe mensual dentro de los quince días siguientes del período informado utilizando el mismo mecanismo. Lo anterior sin perjuicio de informar al Alcaide cuando su participación pudiere mediar en la solución rápida del conflicto.

Se operará de igual modo para la entrega de información respecto de la planificación anual de los programas (presentación en el mes de septiembre de cada año).

3.8.10. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS

3.8.10.1. DE GENDARMERÍA DE CHILE

Facilitar las acciones del subprograma laboral, para lo cual debe disponer de los accesos, recursos de vigilancia y protección para los empleados del Operador, de las empresas externas y de los subcontratistas que puedan prestar servicios al interior del Establecimiento. Deberá así mismo facilitar la gestión del Operador en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Operador de los traslados, aislamientos, enfermedades de internos con la finalidad de evitar ausentismo que vaya en desmedro del subprograma;
- Poner a disposición del Operador a los internos adscritos en el programa laboral;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Operador, así como de equipos o elementos necesarios para la ejecución del programa laboral, a las zonas internas del Establecimiento Penitenciario;
- Custodiar al personal del Operador que deban desplazarse por la zona interna; y
- Asegurar la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico.

3.8.10.2. DE LA INSPECCIÓN FISCAL

Es la responsable de fiscalizar al Operador en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son responsabilidades específicas de la Inspección Fiscal:

- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Operador a las disconformidades expuestas en el sistema de reclamos y sugerencias;
- Aprobar los planes y programas de las actividades laborales;
- Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimientos propuestos por el Operador para el cumplimiento de los programas.

3.8.10.3. DEL OPERADOR

- Es responsable de la ejecución del subprograma laboral en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones;
- El subprograma incluye la asistencia de profesionales a las actividades programadas, los insumos que estas demanden, y
- El Jefe del subprograma coordinará y dirigirá el conjunto de las actividades laborales que se realicen en el Establecimiento.

A continuación se presentan las principales características del programa Miemprex, adaptado por la Fundación Chile para el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, para ser aplicado en potenciales microempresarios o trabajadores independientes, y microempresarios ya en operación.

Este programa está basado en los estudios realizados a mediados del siglo pasado sobre la Motivación al logro por David McClelland (psicólogo de la Universidad de Harvard) y colaboradores (1953).

HÁBITOS EMPRESARIALES

La base de desarrollo de este programa se encuentra en el material y la teoría asociada al seminario EMPRETEC desarrollado originalmente por Management Systems International, bajo contrato con USAID por solicitud del PNUD. La identificación de las características empresariales personales (hábitos empresariales) que conforman el núcleo del programa es producto de la investigación dirigida por Mc Ber & Cía. Estos son los siguientes:

- Búsqueda de Oportunidades e iniciativa
- Correr Riesgos Calculados
- Exigir Eficiencia y calidad
- Persistencia
- Cumplimiento
- Búsqueda de Información
- Fijar Metas
- Planificación Sistemática y Seguimiento
- Persuasión y Redes de Apoyo
- Autoconfianza e Independencia

DIAGNÓSTICO

Se ha desarrollado una metodología de evaluación de competencias, que es posible de ser aplicada y adaptada al contexto penitenciario.

DESARROLLO DE CAPACIDAD EMPRENDEDORA

El programa de desarrollo de capacidad emprendedora está constituido por un taller de trabajo que considera los siguientes 26 módulos:

1. Bienvenida e Introducción
2. Autoevaluación
3. Aprender a Aprender
4. Internalidad o Locus de Control
5. Presentación del ejercicio CREA
6. Introducción al Plan de Negocios
7. Fijar Metas
8. Búsqueda de Oportunidades
9. Práctica de Búsqueda de Oportunidades
10. Introducción al ejercicio de Estampillas
11. Correr Riesgos Calculados
12. Búsqueda de información
13. Persistencia
14. Elaboración del ejercicio Búsqueda de información
15. Aprendiendo a planificar
16. Calidad
17. Eficiencia
18. Planes de Negocio
19. Persuasión y redes de apoyo
20. Revisión de comportamientos
21. Estado de avance del ejercicio CREA
22. Instrucciones para los ejercicios de Panel de Banqueros y Presentaciones Públicas
23. Panel de Banqueros
24. Presentaciones en Público
25. Elaboración del ejercicio CREA
26. Clausura

METODOLOGÍA

El mecanismo de aprendizaje considera dos etapas:

- Aprender a Aprender:
El objetivo de este primer paso es que los participantes reconozcan competencias en los instructores para apoyarlos en su proceso de aprendizaje. Asimismo, se pretende que los participantes reconozcan que existen ámbitos en los cuales tienen debilidades o son incompetentes, así como existen ámbitos en que no observan en sí mismos algunas incompetencias (21)

- Ciclo de los seis pasos del aprendizaje:
Los módulos que se concentran en alguno de los Hábitos emplean el siguiente Ciclo de los seis pasos de Aprendizaje:
 - 1 Reconocimiento
 - 2 Comprensión
 - 3 Autoevaluación
 - 4 Experimentación
 - 5 Elaboración
 - 6 Aplicación

²¹ Basado en el material desarrollado por Fernando Flores y Humberto Maturana

ANEXO 3.0.B

DESCRIPCIONES DE CARGO

| | |
|------------------------|---|
| Cargo | Gerente de Reinserción Social |
| Área | Dirección Central (Oficinas Centrales – Santiago) |
| Dependencia Jerárquica | Gerente General |
| Principales Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Define e implementa a través de los diferentes equipos de trabajo de los E.Ps. las políticas, estrategias, planes y programas de Reinserción Social y sus respectivos sub programas, con recursos internos y externos, para lograr el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales • Asegura el cumplimiento de los indicadores de gestión en todos y cada uno de los sub programas de Reinserción Social en los Establecimientos Penitenciarios. • Conformar los equipos de trabajo, asignando, midiendo y evaluando el cumplimiento de objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos • Responsable del desarrollo técnico profesional para el mejor desempeño de las funciones de sus equipos. • Representa a la empresa, en lo que compete a su área, frente al cliente, el mandante, y todos los organismos pertinentes. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. • Título de Sociólogo, Psicólogo o profesión afin. • Post-Título o Postgrado en el área. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de a lo menos 5 años, específicamente en gestión de proyectos. • Experiencia en administración y gestión de recursos y proyectos. • Experiencia en dirección de equipos de trabajo. • Experiencia en diseño y evaluación de programas sociales. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Habilidades de administración, organizar y planificar. • Habilidad y actitud para entrenar y motivar al personal a su cargo. • Habilidades matemáticas y financieras. • Iniciativa. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directo | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Gerente de Explotación del E.P. • Coordinador de Reinserción Social |

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------|
| CARGO | Coordinador de Reinserción Social | |
| Área | Reinserción Social | |
| Dependencia Jerárquica | Administrativa | Gerente de Explotación del E.P. |
| | Funcional | Gerente de Reinserción Social |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable final de la prestación del Servicio de Reinserción Social en el penal. • Le corresponde planificar, coordinar y supervisar las acciones de Reinserción, establecer relaciones con organismos externos y gestionar nuevos recursos. • Le corresponde desarrollar trabajo de diseño de programas de planificación en el nivel central, bajo la supervisión del Gerente de Reinserción Social. • Interlocutor con la administración penitenciaria por una parte y por otra, con la estructura, administración central de la concesionaria. | |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. • Título de Sociólogo o Psicólogo. • Post-título o postgrado en el área. | |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de a lo menos 5 años, específicamente en el área de intervención criminológica. • Experiencia en administración y gestión de recursos y proyectos. • Experiencia en dirección de equipos de trabajo. • Experiencia en diseño y evaluación de programas sociales. | |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Discreción /reserva. • Habilidades de administración, organizar y planificar. • Habilidad y actitud para entrenar y motivar al personal a su cargo. • Habilidades matemáticas y financieras. • Iniciativa. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Salud compatible con el cargo. | |
| Da Soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Reinserción Social • Gerente de Explotación del E.P. • Equipo de Reinserción Social del E.P. | |
| CARGO | Jefe Área Psicosocial | |
| Área | Psicosocial | |
| Dependencia Jerárquica | Coordinador de Reinserción Social | |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde supervisar, evaluar las acciones de los Subprogramas de Atención Psicológica a Internos; Atención Social a Internos; Atención a Internos con Adicciones, y Deportes, Cultura | |

| | |
|------------------------|--|
| | <p>Recreación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar e implementar los programas actividades de los Subprogramas de Atención Psicológica a Internos, Atención Social a Internos, Atención a Internos con Adicciones, Deportes, Cultura y Recreación. • Elaboración de los informes de gestión. • Es el interlocutor de los Subprogramas de Atención Psicológica a Internos, Atención Social a Internos, Atención a Internos con Adicciones, y Deportes, Cultura y Recreación, con el Consejo Técnico. • Coordina con organismos externos la obtención de apoyos complementarios, tanto para los internos recluidos como sus familias como para aquellos que egresen del recinto penitenciario bajo dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Coordina con otros organismos la obtención de información complementaria y/o diagnósticos realizados anteriormente, respecto de los internos del recinto penitenciario, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Le corresponde desarrollar trabajo de coordinación y cooperación con el Área Salud. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. • Título profesional de Psicólogo o Sociólogo o profesión afín. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de a lo menos 5 años, específicamente en el área de intervención criminológica o Reinserción Social. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en diagnóstico psicosocial. • Experiencia en elaboración y aplicación de entrevistas. • Experiencia en dirección de equipos de trabajo. • Experiencia en diseño y evaluación de programas sociales. • Experiencia en gestión de recursos y proyectos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Manejo de técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos en investigación. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Salud compatible con el cargo. • Manejo de computadores a nivel de usuario |
| Del Soporte directiva | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del E.P. • Coordinador de Reinserción Social • Equipo Área Psicosocial |
| Cargo | Jefe Área Educación |
| Área | Educación |
| Dependencia Jerárquica | Coordinador de Reinserción Social |

| | |
|-----------------|--|
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar e implementar los programas actividades para el Subprograma Educación. • Le corresponde supervisar y evaluar las acciones del Subprograma Educación. • Elaboración de los informes de gestión. • Es el interlocutor para el Subprograma de Educación con el Consejo Técnico, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Coordina con organismos externos la evaluación y acreditación del nivel educacional alcanzado, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Elabora proyectos y gestiona recursos externos de implementación de proyectos complementarios, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación Superior especializada en el área. • Título profesional de Profesor. • Recomendable estudios de especialización, post-título o postgrado en intervención social y/o gestión y diseño de proyectos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral de a lo menos 5 años en administración de establecimientos educacionales de adultos, deseablemente de población de riesgo. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en dirección de equipos de trabajo. • Experiencia en educación de adultos. • Experiencia en evaluación de docentes. • Experiencia en diseño de proyectos. • Experiencia en gestión de recursos y proyectos. • Experiencia en diseño o aplicación de metodologías innovadoras en educación. • Experiencia en temas de capacitación técnica. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Capacidades de administración. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización/ planificación. • Experiencia en diseño de proyectos. • Experiencia en gestión de recursos y proyectos. • Experiencia en diseño o aplicación de metodologías innovadoras en educación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo |
| Apoyo Directiva | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Explotación del E.P. • Coordinador de Reinserción Social • Equipo Área Educación |

| CARGO | JEFE ÁREA CAPACITACIÓN Y LABORAL |
|-------------|--|
| Área | Capacitación y Laboral |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar e implementar los programas actividades para los Subprogramas, Capacitación y Trabajo. • Le corresponde supervisar y evaluar las acciones de los Subprogramas, Capacitación Laboral y Trabajo. • Elaboración de los informes de gestión. • Es el interlocutor para el Subprograma de Capacitación Laboral y Trabajo con el Consejo Técnico, en coordinación con el Coordinador de Reinserción Social del penal. • Coordina con organismos externos el diagnóstico de competencias y destrezas laborales de los internos, así como la realización de cursos de capacitación y la intermediación de recursos externos para los subprogramas. • Coordina con organismos externos el apoyo a las microempresas y trabajadores independientes, organizando canales y vías de comercialización para sus productos, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Gestiona la obtención de recursos externos para el desarrollo de actividades laborales de los internos, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. • Gestiona la instalación de empresas en los talleres industriales del recinto penitenciario, bajo la dirección de la estructura central y del coordinador de Reinserción Social. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional Universitario (Sociólogo o profesión afín). |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 5 años de experiencia en la Dirección de liceos técnicos o programas de capacitación laboral de adultos. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en dirección de equipos de trabajo. • Experiencia en educación de adultos. • Experiencia en evaluación docente. • Experiencia en diseño de proyectos. • Experiencia en gestión de recursos y proyectos. • Experiencia en diseño o aplicación de metodologías innovativas en educación. • Experiencia en temas de capacitación técnica. • Experiencia en temas de colocación o intermediación laboral. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización / planificación. • Autonomía. • Capacidades de administración, gestión y diseño de proyectos. • Capacidad de innovación. • Capacidad para liderar y guiar equipos de trabajo. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |

| | |
|--------------------|---|
| Da Soporte directa | <ul style="list-style-type: none">• Gerente de Explotación del E.P.• Coordinador de Reinserción Social• Equipo Capacitación y Laboral |
|--------------------|---|

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | Psicólogo |
| Área | Psicosocial |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar trabajo de diagnóstico e intervención en área Psicosocial. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. • Título profesional de Psicólogo. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en psicodiagnóstico, en aplicación de tests proyectivos y escrutinios. • Experiencia en intervención. • Experiencia de trabajo con grupos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de técnicas de entrevista. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da Soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • JEFE ÁREA PSICOSOCIAL • Equipo Área Psicosocial |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | Asistente Social |
| Áreas | Psicosocial Laboral |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial Jefe Área Capacitación y Laboral |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar trabajo de diagnóstico e intervención en área Psicosocial • Realiza la coordinación de redes y apoyos externos en Área Capacitación y Laboral. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. • Título profesional de Asistente Social. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia profesional, a lo menos. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en socio-diagnóstico. • Experiencia de trabajo con familia. • Experiencia de trabajo con grupos. • Experiencia de trabajo comunitario. • Experiencia de trabajo en redes. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de técnicas de entrevista. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Área Psicosocial • Equipo Área Capacitación y Laboral |

| CARGO | Profesores |
|------------------------|---|
| Áreas | Psicosocial Educación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial Jefe Área Educación |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar trabajo en el área Educacional y Capacitación y Trabajo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación Superior especializada en el área. • Título profesional de Profesor. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia profesional, a lo menos. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en especialidades técnicas. • Experiencia en educación de adultos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de técnicas innovadoras. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Discreción /reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Área Psicosocial • Equipo Área Educación |

| CARGO | Monitores |
|--------------|---|
| Áreas | Psicosocial Capacitación Laboral |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde desarrollar talleres en las áreas Educación, Capacitación y Trabajo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional o Técnico del área de las Ciencias Sociales (Sociólogo u otro). |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en educación de adultos. • Experiencia de trabajo con grupos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias psico-pedagógicas en adultos. • Manejo de técnicas innovadoras. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Capacidad de innovación. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodidad. • Salud compatible con el cargo |

| | |
|------------------------|---|
| CARGO | Monitores Rehabilitación de Drogas |
| Área | Comunidad Terapéutica |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde trabajar en Comunidad terapéutica. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Técnico en rehabilitación acreditado ante Minsal. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia en comunidades terapéuticas residenciales. • Experiencia de trabajo con grupos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias psico-pedagógicas en adultos. • Manejo de técnicas innovadoras. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Capacidad de innovación. • Conocimientos de trabajo con familias y redes. • Capacidad de innovación. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Salud compatible con el cargo |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área Psicosocial • Equipo Comunidad Terapéutica |

| CARGO | Terapeuta Ocupacional |
|------------------------|---|
| Área | Área Psicosocial |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Efectúa trabajo de diagnóstico, seguimiento y evolución de participación de los reos en los talleres de capacitación laboral. • Desarrollan programas de formación para el trabajo. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de Terapéutica Ocupacional. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 3 años de experiencia. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia de trabajo en Capacitación Laboral de Adultos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de técnicas de entrevista, diagnóstico y evaluación laboral. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Manejo de técnicas modernas de terapia ocupacional. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización / planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área Psicosocial |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | Educadora de Párvulos |
| Área | Atención a Lactantes Hijos de Internas |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable prestación del Servicio de Sala Cuna. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título de Educadora de Párvulos. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en Jardines Infantiles con menores en riesgo. • Experiencia de trabajo con familias. • Experiencia de trabajo en redes. • |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo en grupos. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización /planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción /reserva. • Habilidades de administración, organizar y planificar. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Rigurosidad/ Metodicidad. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área Psicosocial |

| | |
|------------------------|---|
| CARGO | Auxiliar de Párvulos |
| Área | Atención a Lactantes Hijos de Internas |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Psicosocial |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Sala Cuna. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título Técnico otorgado por organismo reconocido por Mineduc. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en Jardines Infantiles con menores en riesgo. • |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad/ Metodicidad. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Educadora de Párvulos • Jefe Área Psicosocial |

| | |
|------------------------|--|
| CARGO | Bibliotecario Auxiliar Bibliotecario |
| Área | Educación |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Educación |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde la administración de la Biblioteca. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Formación superior especializada en el área. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia profesional a lo menos. • Experiencia en especialidades técnicas. • Experiencia en Educación de Adultos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización/ planificación • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área Educación • Profesores |

| | |
|------------------------|---|
| CARGO | Terapeuta Ocupacional |
| Área | Capacitación y Laboral |
| Dependencia Jerárquica | Jefe Área Capacitación y Laboral |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Asiste al Jefe de Área en la planificación, desarrollo e implementación de los programas. • Efectúa la supervisión y coordinación operativa de los programas. • Efectúa trabajo de seguimiento y evolución de la participación de los internos en los talleres de capacitación laboral. • Es el responsable operativo del seguimiento y evaluación del desempeño de los internos en las actividades laborales, coordinando los apoyos requeridos. |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de Terapeuta Ocupacional. |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 3 años de experiencia. • Experiencia de trabajo con población de riesgo. • Experiencia de trabajo en gestión de proyectos. • Experiencia de trabajo en Capacitación Laboral de Adultos. |
| Habilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de técnicas de entrevista. • Manejo de técnicas de trabajo grupal. • Autonomía. • Capacidad de innovación. • Capacidad de organización/ planificación. • Capacidad proactiva. • Discreción / reserva. • Motivación por el logro. • Orientación al trabajo en equipo. • Perseverancia. • Responsabilidad. • Rigurosidad / Metodicidad. • Manejo de computadores a nivel de usuario. • Salud compatible con el cargo. |
| Da soporte directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Área Capacitación y Laboral • Equipo Área Capacitación y Laboral |

ANEXO FICHA DEL INTERNO E INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO

Se constituirá un sistema de registro y administración de la información que permita mantener fichas actualizadas de diagnóstico y registro de avances para cada uno de los internos del Recinto Penitenciario

Esto requiere la implementación de un sistema de administración de base de datos que permita manejar el conjunto de información de cada uno de los internos, de modo integrado, y con niveles de acceso adecuados, y diferenciados de seguridad y confidencialidad.

La información será registrada y almacenada en soporte escrito e informatizado, para su acceso oportuno de acuerdo a los requerimientos del Area de Reinserción Social y de la Unidad Penitenciaria.

La implementación del sistema de monitoreo implica necesariamente la utilización de un sistema computacional que posibilite el acopio, sistematización y análisis de la información recuperada mediante los instrumentos de seguimiento.

En términos físicos, las fichas deben considerar el servir de insumo para el ingreso de la información a través de un sistema óptico de registro de datos.

A continuación se presentan las variables y campos a incluir en las fichas, considerando los elementos anteriores. El diseño específico podrá variar en función de los requerimientos del sistema de registro o de solicitudes específicas de las unidades o Gendarmería de Chile.

ANEXO FICHA DEL INTERNO

Cód.



| | | | |
|-------------------|---|------------------|---|
| Recinto | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |
| Fecha Ingreso | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Calidad Jurídica | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Motivo de ingreso | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | |

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre

| | | |
|---|---|---|
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombres |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Rut | Fecha Na | Edad | Otros nombres utilizados |

| |
|---|
| <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Apodos |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------|-------|--------------------------|-----------|--------------------------|------|--------------------------|----------|--------------------------|---------|--------------------------|--------|--------------------------|-----|---|
| Nacionalidad | <input type="checkbox"/> | Chile | <input type="checkbox"/> | Argentina | <input type="checkbox"/> | Peru | <input type="checkbox"/> | Colombia | <input type="checkbox"/> | Bolivia | <input type="checkbox"/> | Brasil | <input type="checkbox"/> | Otr | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
|--------------|--------------------------|-------|--------------------------|-----------|--------------------------|------|--------------------------|----------|--------------------------|---------|--------------------------|--------|--------------------------|-----|---|

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|--------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------|
| Estado Civil- Situación de Parej | <input type="checkbox"/> | Soltero | <input type="checkbox"/> | Casado | <input type="checkbox"/> | Viudo | <input type="checkbox"/> | Separado | <input type="checkbox"/> | Conviviendc |
|-------------------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|--------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------|

Información acerca de los hijos

| Nombre | Apellido paterno | Apellido materno | Fecha de Nacimiento | Vive con |
|---|---|---|---|---|
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |

Domicilio

2. ESTUDIO Y TRABAJO

| | |
|-----------------------|--|
| Cursos realizados | |
| Profesión u Oficio | |
| Trabajos desempeñados | |

3. ANTECEDENTES PENALES

Datos de Identificación: Nombre, RUT, Fecha Nacimiento, Otros nombres utilizados, Apodo
Nacionalidad, Estado Civil-Situación de Pareja, Datos Hijos, Estudios, Profesión u oficio,
domicilio.

Antecedentes penales: Condenados (Delito actual, Condena, Fecha Inicio Condena, Fecha
cumple condena, Reincidencias legales, Otras reincidencias, beneficios, Quebrantamientos
Condenas posteriores, Nuevos plazos de cumplimiento de condena, Clasificación
penitenciaria, Uso beneficios en condenas anteriores)

4. RESUMEN DIAGNÓSTICO

| | |
|------------------------|--|
| Social | |
| Educacional | |
| Capacitación y Laboral | |
| Psicológico | |
| Salud | |

5. PROGRAMA DE TRABAJO-INTERVENCIÓN

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

6. EVALUACIÓN CONSEJO TÉCNICO

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

7. INFORMES DE SEGUIMIENTO

El sistema de información permitirá tanto analizar la información a nivel individual, como
generar reportes globales, por Subprograma, por módulo u otra categoría.

ANEXO 3.0.B

DESCRIPCIONES DE CARGO

COMPLEJO PENITENCIARIO:

Fecha Informe

INFORME PSICOLOGICO

I. ANTECEDENTES PERSONALES

| | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres

RUT

| | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

Lugar Nacimiento
Reincidencias

Fecha Nacimiento

Edad

| | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|

Domicilio

Ciudad

Comuna

| | |
|------------------------|--|
| Actitud ante el examen | (actitud frente a la entrevista, vestimenta, aseo, , lenguajes, acti física, etc.): |
|------------------------|--|

II. ANTECEDENTES PSICOLOGICOS

EVALUACION PSICOLOGICA

| | |
|---|--|
| Funciones Intelectuales: | <u>Nivel Intelectual, análisis de las funciones intelectuales (atención, concentración, memoria, comprensión, análisis y síntesis, capacidad de aprendizaje, tipo de pensamiento, juicio crítico, sentido común, etc.);Resumen; instrumentos utilizados:</u> |
| Características de Personalidad (Indicar evolución) | <u>Area Afectiva</u> (afectividad, Madurez emocional, resonancia afectiva, estabilidad emocional, impulsividad, agresividad, sugestionabilidad, tolerancia a la frustración, autoestima, autocontrol). <u>Relaciones interpersonales</u> (afiliación, dominio, capacidad empática, sociabilidad (valoración de la familia, pareja, comunidad) sexualidad; Resumen instrumentos utilizados: |
| Alteraciones o Elementos Psicopatológicos | (depresión, angustia, hipocondría, organicidad, border-line psicopatías, psicosis, adicciones); hacer propuestas de intervención; Resumen: |
| Síntesis Diagnóstico Psicológico | Síntesis de los elementos mas relevantes, tanto negativos como positivos que pudieran ser referentes para el plan de intervención. |

III. SINTESIS CRIMINOLOGICA

| | |
|--------------------------------------|---|
| Historia Delictual | (Tipo de delito, año en que lo cometió, edad del interno, indicar hacia uso de libertad provisional, medidas alternativas, libertad condicional u otros beneficios de salida al medio libre) |
| Dinámica Delictiva | Breve descripción del hecho delictual, incorporando los <u>factores predisponentes</u> (características de personalidad, elementos psicopatológicos, adicciones, historia familiar y social, historia delictiva, etc.) factores desencadenantes (crisis emocional u otro estado de ebriedad, actuar bajo los efectos de drogas, circunstancias ambientales, etc.) |
| Actitud Frente al Delito | (Evaluar Conciencia de delito, del daño causado y disposición al cambio) |
| Pronostico de recuperabilidad Social | Realizando una evaluación global de los antecedentes, incorporar además las competencias del interno, la adhesión a los valores de subcultura delictual y/o carcelaria y el medio familiar, social comunitario en el que eventualmente se reinsertaría, hacer pronostico de la mayor o menor posibilidad de reincidir en conductas delictuales. |

PSICOLOGO

IV. PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

| Subprograma | Actividades |
|----------------------|-------------|
| Educación | |
| Capacitación Laboral | |
| Trabajo | |
| Atención Social | |
| Atención Psicológica | |
| Deporte y Cultura | |
| Adicciones | |
| Atención a Lactante | |

DIAGNÓSTICO SOCIAL

Fecha: _____
 Asistente Social: _____

I IDENTIFICACIÓN

Nombre: _____ Fecha de Nacimiento _____
 Edad: _____ Escolaridad: _____ Servicio Militar _____
 Domicilio: _____ Rural/Urbano Teléfono: _____

Primerizo Reincidente N°

Delitos anteriores: _____
 Delito actual: _____
 Tipo de condena: _____
 Breve diagnóstico penal y psicológico: _____

Alto Medio Bajo Extrema Pobreza:

Nivel Socioeconómico:

II GRUPO FAMILIAR

Vive con: Sólo Familia de origen
 Familia actual Otro

| Nombre | Filiación | Edad | Institución | Capacitación, oficio o experiencia laboral |
|--------|-----------|------|-------------|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Tipo de relaciones familiares:

Buena Regular Mala Indiferente

Violencia intrafamiliar Causante _____

III VIVIENDA

Zona Urbana Rur^o
 Propietario Arrendatario Toma Allegado
 Libreta ahorro para la vivienda Paga divi los

Hijo de padres _____

Rancho

Media

Vivienda con subsidi

Departament

Vivienda sólida sin idio

IV SALUD

Enfermedades (interno):

Discapacidades:

Adicciones:

Ocasional

Habitual

Excesivo

Dependencia

Problemas de salud en grupo familiar:

Tratamientos:

Previsión en salud:

Observaciones: _____

V TRABAJO

Capacitación:

Experiencia laboral:

Previsión laboral:

VI HISTORIA PSICOSOCIAL

a) Familia de origen

Número de componentes, calidad de las relaciones, enfermedades, antecedentes delictuales.

b) Historia familia actual

¿Vive permanente con la familia? Legal, de hecho. ¿Primera pareja? ¿Hijos de otras parejas? Calidad de las relaciones, ¿desea seguir con esa pareja? ¿Qué piensa de sus hijos, le interesan?

c) Trayectoria escolar

Adaptación o rechazo a la normativa escolar. Relaciones con figuras de autoridad y pares. ¿Iba armado a la escuela? ¿Hacía la cimarra? ¿Le gustaba realizar las tareas? ¿Le costaba entender las materias? ¿Quiere completar estudios? ¿Hay algo en particular que le gustaría estudiar?

d) Trayectoria laboral

Aceptación o refractariedad laboral:

Conflicto o adaptación a la autoridad

Hábitos de trabajo (cumplimiento, horario, tareas) ¿Es ordenado para trabajar?

¿Sabe trabajar con otros? ¿Le gusta trabajar con otros? ¿Le gustaría trabajar en algo en particular?

e) Participación grupal y conducta recreativa

Dirección y calidad de los intereses

¿Tiene amigos afuera? ¿Tiene amigos adentro? ¿Participa en algún grupo? ¿Delinque sólo o en grupo? ¿Practica o practicó algún deporte? ¿Hay alguna actividad que alguna vez quiso aprender o practicar? ¿Practica alguna actividad con sus hijos? ¿Cree que tiene alguna habilidad técnica o artística?

f) Área personal

Que piensa de sí mismo. ¿Por qué cree que llegó a la cárcel? ¿Le importa? ¿Cree qué es natural haber llegado a la cárcel? ¿Le gustaría ser diferente? ¿En qué topa para ser diferente? ¿Cree que tiene la capacidad para ser diferente? ¿Si pudiera tener otra vida qué le gustaría hacer?

g) Consumo drogas y alcohol

Consumo ocasional, habitual, excesivo, adicto.

¿Cuándo comenzó? ¿Recuerda porqué? ¿Quiso salirse alguna vez? ¿Recibió tratamiento? ¿La familia lo ayuda? ¿Qué piensa que le va a pasar si sigue consumiendo? ¿Quiere ayuda?

h) Mujeres internas

¿Cuál es su mayor preocupación? ¿Le preocupan sus hijos o la gente que quedó afuera? ¿Qué piensa que va a ser de usted adentro? ¿Tiene algún temo? ¿Piensa que puede sacar algún provecho de su privación de libertad? ¿Qué piensa de estudiar y capacitarse en el E.P.?

VII PERFIL SÍNTESIS

Número de variables : 10

Escala : 1 – 10

Puntaje : 1- 100 mayor habilidad y aptitudes para la rehabilitación social.

Fechas de Evaluación

| Variables | Fecha | Fecha | Fecha | Fecha |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Autoestima | | | | |
| Capacidad de aprendizaje | | | | |
| Adaptación laboral (versus refractariedad laboral) | | | | |
| Motivación para el cambio | | | | |
| Calidad de las relaciones | | | | |
| Libre de adicciones | | | | |
| Apoyo familiar | | | | |
| Primerizo | | | | |
| Casado - conviviente | | | | |
| Servicio Militar | | | | |
| TOTAL PUNTAJE | | | | |

| Grupos de clasificación | Fecha | Fecha | Fecha | Fecha |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Grupo 1 0-25 Muy bajas aptitudes para la rehabilitación social | | | | |
| Grupo 2 Bajas aptitudes para la rehabilitación. | | | | |
| Grupo 3 Medianas aptitudes para la rehabilitación social | | | | |
| Grupo 4 76-100 Altas aptitudes para la rehabilitación | | | | |