

# **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA COMPLEJO PENITENCIARIO BIOBÍO**



## **Sociedad Concesionaria Grupo 2**

**Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 2**

## (i) INDICE

### PARTE 1

<b>1.1. REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>3</b>
<b>1.2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1.3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>1.4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCESIONARIO</b>	<b>18</b>
<b>1.5 SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN</b>	<b>52</b>

### PARTE 2

<b>2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR Y SISTEMAS DE SEGURIDAD</b>	<b>85</b>
<b>2.2. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>	<b>114</b>
<b>2.3. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS</b>	<b>154</b>
<b>2.4. SERVICIO DE LAVANDERÍA</b>	<b>188</b>
<b>2.5. SERVICIO DE SALUD</b>	<b>223</b>
<b>2.6. SERVICIO DE ECONOMATO</b>	<b>268</b>

### PARTE 3

<b>3.0. SERVICIO DE REINserCIÓN SOCIAL</b>	<b>277</b>
<b>3.1. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN DE INTERNOS EN EL ÁREA SOCIAL</b>	<b>300</b>
<b>3.2. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A INTERNOS</b>	<b>311</b>
<b>3.3. SUBPROGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIÓN AL CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS</b>	<b>323</b>
<b>3.4. SUBPROGRAMA DE DEPORTE, RECREACIÓN, ARTE Y CULTURA</b>	<b>336</b>
<b>3.5. SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL</b>	<b>347</b>
<b>3.6. SUBPROGRAMA LABORAL</b>	<b>359</b>
<b>3.7. SUBPROGRAMA EDUCACIONAL</b>	<b>376</b>

### ANEXOS (DIGITALES)

# PARTE 1

## 1.1. REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

### 1.1.1. ANTECEDENTES GENERALES

---

Mediante el Decreto Supremo MOP N° 119 de 2 de febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial de la República de Chile con fecha 17 de abril del mismo año, se adjudicó el contrato de concesión para la constitución de la Sociedad Concesionaria Grupo 2 S.A

Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N° 248 se modificó, por razones de interés público, las características de las obras y servicios que indica el contrato de concesión de la obra pública fiscal denominada “Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 2”, y aprueba convenio Ad - Referéndum N° 3, de fecha 7 de diciembre de 2021, el cual fue publicado en el Diario Oficial con fecha 20 de abril de 2022, decreto que forma parte integrante de las Bases de Licitación del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciarias Grupo 2.

De esta manera, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación del contrato de concesión, la Sociedad Concesionaria Grupo 2 S.A., operará los servicios penitenciarios concesionados en virtud de lo establecido en el contrato de concesión y en la forma expresada en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

En consecuencia, será de cargo de la Sociedad Concesionaria Grupo 2, la explotación y conservación del Complejo Penitenciario de Biobío integrante del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 2, 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 pertenece a la Sociedad Concesionaria.

#### 1.1.1.1. DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

---

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, es aplicable al Complejo Penitenciario Biobío, con una capacidad de diseño para 2.797 internos, según el siguiente detalle:

i) Complejo Penitenciario de Alta Seguridad Concepción, Región del Biobío:

Diseñado para una capacidad de 1.189 internos imputados y condenados hombres, dentro del área de concesión establecida en el artículo 2.2 de las presentes Bases de Licitación, ubicada en el sector El Manzano de la comuna de Concepción, dentro del límite de su área urbana y que dista aproximadamente 3 kilómetros de la Plaza de Armas de la ciudad de Concepción.

ii) Área anexada del Centro de Cumplimiento Penitenciario Concepción, Región del Biobío:

Diseñado para una capacidad de 1.608 internos condenados e imputados hombres e imputadas mujeres sin lactantes, dentro del área de concesión establecida en el artículo 2.2 de las presentes Bases de Licitación, ubicada en el sector El Manzano de la comuna de Concepción, dentro del límite de su área urbana y que dista aproximadamente 3 kilómetros de la Plaza de Armas de la ciudad de Concepción.”

Lo anterior, atendiendo, como se señala en el considerando N° 11 del DS 248 que, la ampliación del área de concesión del Grupo 2 implica que las dependencias del área anexada del CCP Concepción, formarán parte del área concesionada que abarca el recinto denominado CCP Biobío, conformando, ambas dependencias, el “Complejo Penitenciario Biobío”, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto N° 518 de 1998, del Ministerio de Justicia que aprueba el “Reglamento de Establecimientos Penitenciarios”, el que se caracteriza por la coexistencia en un mismo perímetro de establecimientos penitenciarios que aplican un régimen interno y un tratamiento diferenciado a los reclusos, con el apoyo de servicios únicos centralizados de seguridad, administración, salud, reinserción social, laboral y de registro, y movimiento de la población penal.

Cabe atender lo dispuesto en el considerando N° 16 del DS 248 donde se indica: “prestándose los servicios que forman parte del contrato de concesión original con los debidos ajustes atendida la naturaleza de la infraestructura que se incorpora, permitiendo de esta forma aprovechar economías de escala derivados de la vecindad de ambos recintos, al contar con la posibilidad de utilizar la capacidad de la Central de Alimentación (CAL), del Área de Salud (ASA) y de la Central de Lavandería (LAV) del Centro Penitenciario Biobío en ambos recintos, lo cual se condice con los principios de eficiencia y coordinación consagrados en el artículo 3° de la Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado”

El Reglamento de Servicio de la Obra es el Manual de Operaciones que regula todas las actividades del Complejo Penitenciario. Establece la forma en que deberán ser ejecutados los servicios básicos penitenciarios comprometidos y regula el modo en que se medirá el desempeño operacional del Concesionario 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 1.9.10, de las Bases de Licitación y contiene los documentos: Anexo N° 7 Índice Referencial del Reglamento de Servicio de la Obra, las consideraciones ambientales contenidas en las Bases de Licitación, el Documento N° 7: Programa de Servicios Básicos, que forman parte de la Oferta Técnica del Concesionario y las regulaciones contenidas en el Decreto Supremo N° 248 que modifica, por razones de interés público, las características de las obras y servicios que indica el contrato de concesión.



### **1.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

---

Los servicios a ser prestados por el Concesionario, son aquellos servicios que se detallan en las secciones 1.9.6.2, "Ejecución del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura", 1.9.6.3, "Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar", 1.9.6.4, "Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad", 1.9.6.5, "Servicio Penitenciario 1: Alimentación"; 1.9.6.5.1, "Mecanismo de Respaldo del Servicio de Alimentación"; 1.9.6.6, "Servicio Penitenciario 2 de Lavandería"; 1.9.6.7, "Servicio Penitenciario 3: Aseo y Control de Plagas"; 1.9.6.8, "Servicio Penitenciario 4: Salud"; 1.9.6.9, "Servicio Penitenciario 5: Reinserción Social"; 1.9.6.10, "Servicio Penitenciario 6: Economato"; además de aquellos servicios complementarios optativos que se detallan en el artículo 1.9.7 de las Bases de Licitación..

Estos servicios, deberán ser prestados del modo establecido en: las Bases de Licitación y sus circulares aclaratorias; en la Oferta Técnica y sus Anexos, Oferta Económica, presentada por el Concesionario, el Decreto Supremo 248 que modifica, por razones de interés público, las características de las obras y servicios que indica el contrato de concesión, Normas Comunes de Administración de Establecimientos Penitenciarios; Ley Orgánica de Gendarmería de Chile y, Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

El Concesionario, asumirá la responsabilidades y control de 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.

La Sociedad Concesionario, la Administración Penitenciaria o el Inspector Fiscal, podrán proponer modificaciones del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación.

#### **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 al Inspector 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.

El proponente notificara la propuesta a las partes, quienes tendrán un plazo de 30 días para aceptar o rechazar las modificaciones presentadas.

En caso de existir observaciones de las partes, el proponente tendrá un plazo de 10 días para reformular la propuesta considerando los alcances de las partes, la que debe ser entregada a las partes para su revisión y aprobación, para lo cual las partes tendrán un plazo de 10 días, si estas no se pronunciaren respecto de la presentación en dicho período, se entenderá que se conviene en aceptar efectuar dichas modificaciones.

En caso de mantenerse observaciones a la propuesta, se deberá proceder de acuerdo al punto anterior, hasta que las partes involucradas logren un totalacuerdo.

Terminado el proceso antes indicado, el Inspector Fiscal emitirá una comunicación a los representantes de las partes con copia los respectivos Alcaldes y Gerente General 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 Concesionario 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. 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 Concesionario aplicará para dar cumplimiento a lo señalado en el punto 2.5.2 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 Concesionario que puedan producir impactos negativos en algún componente ambiental.

El Concesionario cuenta con un Plan de Manejo Ambiental para la etapa de explotación y su aplicación será de la responsabilidad directa del Gerente Técnico y los jefes de los distintos servicios, sin perjuicio que los actos u omisiones de estos últimos serán considerados como actos u omisiones del Concesionario y este será responsable ante el Inspector Fiscal.

#### **1.1.5.2. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

---

Este plan detalla el conjunto de medidas que el Concesionario aplicará para dar cumplimiento a lo establecido en el punto 2.5.5 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 Concesionario implementará durante la etapa de explotación estará bajo la responsabilidad directa del Gerente Técnico 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 Concesionario contará con la asesoría de un profesional Experto en Prevención de Riesgos, para el Complejo Penitenciario Biobío, quien estará contratado por jornada completa.

#### **1.1.5.3. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS**

---

Este plan detalla la forma en que el Concesionario intervendrá ante la ocurrencia de eventos accidentales o de contingencia, de relevancia para el medio ambiente y que alteren el desarrollo normal de la actividad del Complejo Penitenciario durante la etapa de explotación, según lo establecido en los puntos 2.5.6 y 2.5.6.2 de las Bases de Licitación.

Los procedimientos establecidos por el Concesionario asignan responsabilidades específicas al Gerente Técnico 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 Concesionario ha dispuesto para canalizar y resolver cualquier sugerencia o reclamo presentado por algún usuario de los Servicios Complementarios, según lo establece el punto 1.9.8 de las Bases de Licitación.

Será responsabilidad del Gerente Técnico 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 1.9.9 de las Bases de Licitación, en la oficina del Inspector Fiscal del Complejo Penitenciario existirá un libro denominado “Libro de Explotación” en el cual se identificará la obra en concesión, el Concesionario y el Inspector Fiscal de la Explotación. A este libro, tendrá acceso el Inspector Fiscal y el Concesionario, quienes le darán el uso establecido en el punto 1.9.9 de las Bases de Licitación.

#### **1.1.5.6. MECANISMO DE RESPALDO AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

---

El Concesionario ha diseñado un mecanismo de respaldo, según lo establecido en el punto 1.9.6.5.1 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 Técnico, 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 Concesionario de acuerdo a lo estipulado en el punto 1.9.7 de las Bases de Licitación, podrá durante la etapa de explotación desarrollar 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 Concesionario prestará y que serán autorizados por el Inspector Fiscal se encuentran:

- ✓ Estacionamiento de visitas.
- ✓ Custodia de objetos.
- ✓ Venta de artículos de almacén u otros.
- ✓ Servicios de alimentación a terceros.
- ✓ Lavado de vehículos.
- ✓ Servicio de Lavandería a terceros.

A este listado de servicios se podrá agregar otros que el Concesionario evalúe de su conveniencia en el futuro los cuales deben ser compatibles con la concesión.

Para la obtención de la autorización de los servicios complementarios que el concesionario desarrollará, se actuará en conformidad a lo establecido en el punto 1.9.7 de las Bases de Licitación.

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 el Inspector Fiscal, y el Concesionario, 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 Concesionario. Del mismo modo, Gendarmería de Chile tendrá acceso a la información del Concesionario.

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. A su vez se incorporarán protocolos que aseguren la confidencialidad de la información y seguridad tecnológica.

# PARTE 1

## 1.2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

### 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 Concesionario los llevará a cabo y la medición de su cumplimiento por parte del Inspector 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 penitenciarios comprometidos.

### 1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---

#### 1.2.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

---

El Concesionario 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 Concesionario 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.

El Concesionario 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 y respetuoso de los Derechos Humanos de los internos; el fomento de conductas prosociales, 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 Concesionario 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 el Inspector Fiscal y la Administración Penitenciaria
- Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de Gendarmería de Chile y el Concesionario
- 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 Técnica 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 Concesionario, el Inspector 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 el Inspector Fiscal y la Administración Penitenciaria como para el Concesionario.

### **1.2.2.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

---

Para asegurar un adecuado nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios, el Concesionario implementará estrategias operacionales 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 Concesionario 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 Concesionario 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 Técnica, a la Administración Penitenciaria y al Concesionario de los servicios del Complejo 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 Concesionario serán realizadas con estricto cumplimiento a las normas de Seguridad del Complejo Penitenciario. El Concesionario 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 Complejo Penitenciario, quedando las facultades del Concesionario 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 penitenciarios comprometidos en la concesión.

Para los efectos de la administración y ejecución del Contrato de Concesión, el Concesionario tiene todas las facultades, derechos y obligaciones que le otorga e impone el Contrato de Concesión. De esta forma, el Concesionario 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 Concesionario, serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Técnica y la Administración Penitenciaria, con estricto cumplimiento de las normas de Seguridad del Complejo 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.** Reclutar, Seleccionar 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.** Implementar una política preventiva de prevención de riesgos a fin de mantener una actividad laboral libre de accidentes, proteger la salud de los trabajadores, de los Internos y del personal de Gendarmería de Chile para proteger la vida de las personas, conservar los recursos propios y los del Estado.

**Medio Ambiente.** Proteger y preservar los recursos naturales y cumplir con las regulaciones ambientales vigentes a fin de realizar una actividad laboral responsable con el medio ambiente.

Consciente que los lineamientos de estas Políticas deben ser desarrolladas considerando las necesidades de los trabajadores, los ejecutivos dirigirán sus esfuerzos implementar ambientes laborales seguros, sanos y libre de accidentes. Por lo tanto, el Concesionario proporcionará los recursos, la capacitación técnica y la información necesaria a sus trabajadores.

Es por ello que se han definido un conjunto de políticas complementarias tendientes a reforzar lo anteriormente expresado, siendo éstas:

- Política de seguridad
- Política de salud ocupacional
- Política de alcohol y drogas
- Política de protección industrial
- Política de medio ambiente

## **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 Concesionario utilizará criterios técnicos y comerciales para la elección de los proveedores, e informará oportunamente a la Inspección Técnica 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 Concesionario 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 Concesionario 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 el Complejo Penitenciario.

### **1.3.2.3. MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

---

El Concesionario hará entrega de toda la información a que esté obligado según el Contrato de Concesión a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria. Esto se hará en la forma y oportunidades descritas en el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación.

Para las necesidades de acceso a la información que la Administración Penitenciaria y el Concesionario requieran para dar mayor fluidez a sus respectivos quehaceres institucionales u operacionales, Gendarmería de Chile y el Concesionario podrán dar 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 Técnica, acordando mutuamente los plazos y la forma en que se entregará. El Concesionario 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 Concesionario, de lo cual se dará cuenta al Inspector Fiscal, mediante los informes estadísticos y de gestión semestral establecido en el 2.4.3 de las Bases de Licitación.

No obstante, lo anterior, durante la ejecución del Contrato de Concesión, el Concesionario 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 del Inspector 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 Técnico del Complejo Penitenciario, el soporte de selección, reclutamiento y permanencia, de tal forma que le permitan contar y mantener personal competente y capacitado para la entrega de un servicio de calidad.

Para lo anterior, se definen internamente las reglas y el ámbito de acción de los procesos relacionados con los recursos humanos de la operación, que dice relación con los programas de capacitación, desarrollo de carrera, fomento del compromiso y sentido de pertenencia del trabajador con la empresa y su trabajo.

Independientemente de los procesos Internos de Recursos Humanos, el Concesionario dará cumplimiento a lo establecido en el punto 1.12.4.3. de las BALL, entregando oportunamente a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria, toda la información requerida para obtener la aprobación de ingreso de sus trabajadores al Complejo Penitenciario.

#### **1.3.3. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

---

Todo lo relativo a Recursos Humanos está regulado en el punto 1.4 de este Reglamento, en lo relativo a Organización Administrativa del Concesionario.

#### **1.3.4. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

---

Como se establece en la política general, el Concesionario 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 Concesionario suscribir compromisos que excedan esta obligación.

### **1.3.5. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

---

El control de riesgos operacionales, debe ser el fiel reflejo de una Política de Prevención de Riesgos, en donde se ponen los mayores esfuerzos de toda la Empresa en pro de la protección de todos sus recursos, a través de programas que asignen responsabilidades y actividades a los distintos cargos de la organización.

La protección de los recursos humanos y ambientales, debe ser efecto de la excelencia operativa, cimentada y soportada por un efectivo control de los riesgos que inciden en el sistema productivo, calidad y costos.

Como es de conocimiento, los accidentes que afectan a los trabajadores son sólo una parte del problema, lo más visible. Por otra parte, la magnitud y características de los daños que afectan a los equipos, materiales y al ambiente, en alguna medida están ocultas y no siempre se tiene una clara noción del impacto económico que tiene en la productividad de una organización y del estado, de ahí lo importante de tener políticas en esta área que den respuestas preventivas a esta materia.

Como se establece en la política general, un principio en materia de prevención de riesgos es mantener acciones preventivas que propendan a cero accidentes laborales, cuidar de la salud de los trabajadores, de los Internos y del personal de Gendarmería de Chile, para conservar los recursos propios y los del estado

Esta política de Prevención de Riesgos tiene por finalidad instaurar una conducta preventiva a fin de prevenir la ocurrencia de algún acontecimiento no deseado a los trabajadores y usuarios, a la comunidad, al Medio Ambiente y a la Infraestructura del Complejo Penitenciario, siendo los objetivos generales:

- 1.1.** Mantener un ambiente de trabajo seguro para los trabajadores y con una operación continua.
- 1.2.** Incrementar y mantener la competitividad de nuestra empresa mediante el tratamiento efectivo del Riesgo.
- 1.3.** Identificar y actualizar los riesgos durante la etapa de habilitación y operación de la obra.
- 1.4.** Eliminar y/o controlar los riesgos potenciales de accidentes en los lugares de trabajo y en el medio ambiente, mediante la elaboración de planes preventivos.
- 1.5.** Dar cumplimiento oportuno a lo dispuesto en la Ley N° 16.744 y sus decretos complementarios.
- 1.6.** Dar cumplimiento a las obligaciones indicadas el Contrato de Concesiones en materias de Prevención de Riesgos.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el Operador desarrollará el programa según lo exigido en el punto 2.5.5 las Bases de Licitación y el respectivo Plan de Prevención de Riesgos.

### **1.3.6. POLÍTICA DE COMERCIAL**

---

El Concesionario 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 Concesionario al interior del Complejo Penitenciario cuya prestación no esté prevista en el contrato de concesión, deberán ser pagados en dinero efectivo y al contado, mientras el Concesionario no defina una forma diferente de pago para ellos en la medida que el contrato de Concesión lo permita.

#### **1.3.6.2 SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

---

El objetivo del Concesionario 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 Servicio de Salud, Mantención especializada de Tecnovigilancia, subprograma de educación del Servicio de Reinserción Social u otros, el Concesionario podrá subcontratarlos y para ello deberá acreditar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en las Bases de Precalificación, lo que deberá ser calificado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario entregará a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Técnica toda información razonable a juicio del Inspector 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 Concesionario mientras dure el contrato de concesión.

# PARTE 1

## 1.4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCESIONARIO

### 1.4.1. ANTECEDENTES GENERALES

---

En el marco de la explotación del Complejo Penitenciario, el Concesionario 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 una Gerencia de Recursos Humanos a nivel central, que tendrá como principal responsabilidad proporcionar al Gerente Técnico del Complejo 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 Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario en el Complejo 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 1.12.4.3. de las BALI, sobre la “contratación y acreditación del personal”, este reglamento se aplicará para los empleados contratados por cualquier subcontratista, respecto de los cuales aplicaran las normas relativas a la ley 20.123, que regula el régimen de subcontratación y delimita la responsabilidad de la empresa principal.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se menciona al personal, empleados o trabajadores del Concesionario, o de la concesión, se incluye a los contratados tanto por ésta como por cualquier contratista, subcontratista o taller industrial

## **1.4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CONCESIONARIO**

---

### **1.4.2.1 ASPECTOS GENERALES**

---

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

- La concepción arquitectónica del Complejo Penitenciario, que con su diseño ha privilegiado preferentemente las actividades en cada uno de los módulos.
- Las circulaciones requeridas para una normal operación del Complejo 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 Concesionario.

El Concesionario 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, servicio de salud y servicio de educación entre otros.

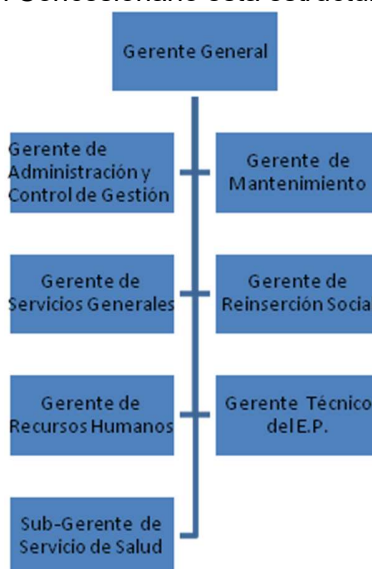
Esta integración representará ventajas múltiples para el Ministerio de Obras Públicas y Gendarmería de Chile, entre las cuales se encuentra:

- Ofrecer al Alcaide del Establecimiento y al Inspector Técnico 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 Técnico 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 CONCESIONARIO

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



**Gerente General:** Representante Legal de la Sociedad Concesionaria, 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 Técnicas y las Gerencias Funcionales. Garantiza el cumplimiento de la política general de la Concesionaria en cada uno de los establecimientos penitenciarios.

**Gerentes y Subgerentes Funcionales:** Denominación que el Concesionario otorga a aquellos Gerentes y subgerentes que no ejercen funciones directas en la explotación de un Complejo Penitenciario, pero que cumplen funciones de apoyo al Gerente General y de soporte a los Gerentes Técnicos y sus equipos técnicos, de acuerdo con sus áreas de especialidad. Los Gerentes y Sub-Gerentes Funcionales son:

- Gerente de Administración y Control de Gestión;



- Gerente o Subgerente de Mantenimiento;
- Gerente o Subgerente de Servicios Generales;
- Gerente de Reinserción Social;
- Gerente o Coordinador de Recursos Humanos
- Subgerente o Coordinador de Servicio de Salud

**Gerente o coordinador de Recursos Humanos:** Cumplirá una función de apoyo al Gerente General y de soporte a los Gerentes Funcionales y Gerentes Técnicos y a sus respectivos equipos técnicos en temáticas relacionadas con la provisión, reclutamiento, selección y administración del recurso humano.

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

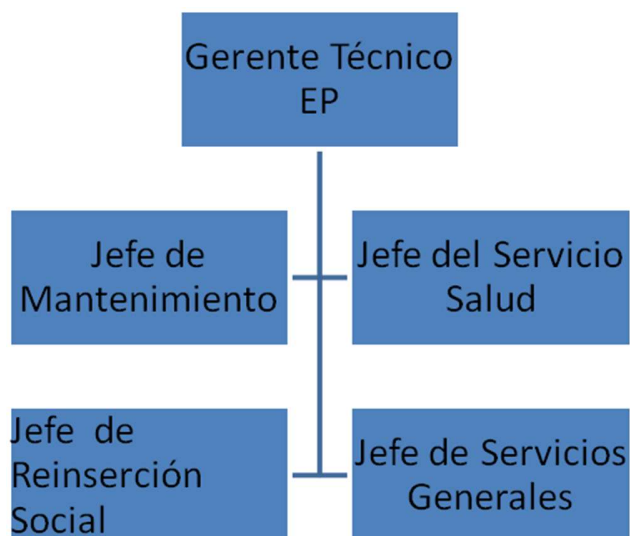
**(ii) Aplicación**

El conjunto de políticas de Recursos Humanos, se encuentran basados en los valores y principios éticos sustentados por la Sociedad Concesionaria Grupo 2. S.A. En tal sentido su aplicación tiene la mayor amplitud, constituyéndose en principios rectores de todo colaborador de la empresa, sin excepciones.

**1.4.2.3. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO EN EL COMPLEJO PENITENCIARIO**

---

La organización del Concesionario en el Complejo Penitenciario estará estructurada de la siguiente manera:



**Gerente Técnico del Complejo Penitenciario:** Autoridad máxima del Concesionario al interior del penal.

Promoverá y velará por el fiel cumplimiento de los compromisos contractuales de la concesión en el Complejo 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 Técnica.

**Jefes Operacionales:** Cumplirán una función de apoyo al Gerente Técnico del Complejo 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 operacionales son:

- Jefe de Mantenimiento;
- Jefe del Servicio Salud;
- Jefe 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 Concesionario en el Complejo Penitenciario.

#### **1.4.2.4. ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA O COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS**

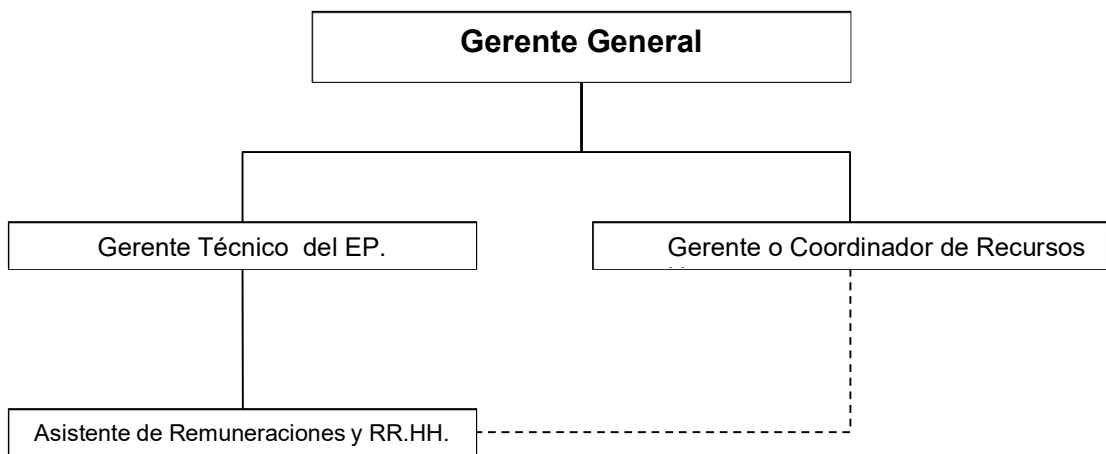
---

La Gerencia o coordinación de Recursos Humanos del Concesionario a nivel central actuará esencialmente como área de servicios, reclutamiento y selección y consultorías de apoyo a la operación en materia de administración de recursos humanos. Sus funciones principales serán:

1. Promover los valores de la Empresa y conductas que se derivan de ellos, en todos los colaboradores.
2. Apoyar y prestar servicios de recursos humanos y desarrollo organizacional al Concesionario y orientación general a contratistas, subcontratistas y empresarios de talleres industriales. Asimismo, según punto 1.9.5.1 de las BALL, prestará servicios de capacitación referidos a la Explotación del Complejo Penitenciario a Gendarmería de Chile.
3. Describir las funciones que definen cada puesto laboral y el perfil que debe cumplir la persona que lo ocupe.
4. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo y la adquisición de competencias laborales.

5. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
6. 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.
7. Llevar el control de los beneficios de los empleados, tales como salud, seguros complementarios, préstamos personales, caja de compensación, etc. El Concesionario, en su calidad de empleador, también le corresponde administrar los beneficios del personal de internos trabajadores.
8. Publicitar las políticas y procedimientos de recursos humanos a todos los empleados mediante boletines, reuniones o contactos personales.
9. Administrar los sistemas de Prevención de Riesgos Laborales.
10. Desarrollar planes de carrera para el personal
11. Velar por el cumplimiento laboral del Contrato de Concesión.

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



**Gerente o Coordinador de Recursos Humanos:** Cumplirá funciones de apoyo al Gerente General, y de soporte al Gerente Técnico del Complejo 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.

Diseña los planes de Capacitación para el personal

Encargado de definir los procedimientos de Comunicaciones Internas

Diseña los planes de Reconocimiento para el personal

**Asistente de Remuneraciones y Recursos Humanos:** Cumplirá funciones de soporte al Gerente de RRHH correspondiente.

Realiza en el Complejo Penitenciario, toda la labor administrativa de remuneraciones y recursos humanos apoya al Gerente Técnico del Complejo 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 Gerencia de Recursos Humanos.

#### **1.4.3. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS DEL CONCESIONARIO AL INTERIOR DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES**

---

Las políticas de Recursos Humanos se encuentran basados en los valores y principios éticos de la empresa.

Las políticas son directrices que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados por el Concesionario 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 este Título constituyen una declaración de principios de la manera cómo el Concesionario aspira a trabajar con sus colaboradores para cumplir el Contrato de Concesión.

##### **(iii) Valores de la Sociedad Concesionaria Grupo 2 S.A.**

Siendo una empresa del Grupo Sodexo Chile S.A., los valores son:

- **Espíritu de Servicio:** sirviendo a otros con orgullo, profesionalismo y actitud positiva.
- **Espíritu de Equipo:** Combinando los talentos de todos los colaboradores para alcanzar las metas compartidas.
- **Espíritu de Progreso:** Mejorar continuamente el rendimiento personal de nuestros colaboradores y el de la empresa.

##### **(iv) Principios Éticos de la Sociedad Concesionaria Grupo 2 S.A.:**

- **Lealtad:** significa confianza mutua entre prestador y cliente, entre trabajadores y pares, y es una de las bases fundamentales de la organización.
- **Respeto por la Persona:** las personas están en el centro de la organización, sin importar su condición y el lugar en que se encuentren, las personas merecen el respeto y consideración sin importar la relación que nos una.
- **No discriminación:** la empresa vela por la igualdad de la condición humana y

los principios de equidad dentro de la compañía.

- **Transparencia:** la transparencia es una actitud constante de la empresa, rehusamos involucrarnos en prácticas corruptas, nuestros procedimientos son claros y de conocimiento de todos los colaboradores.
- **Respeto a las Leyes y normativa:** la empresa cumple fielmente las normativas establecidas en la legislación nacional vigente, directrices de Gendarmería de Chile y lo indicado en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad para los trabajadores.

#### **1.4.3.1. DOTACIONES**

---

El Concesionario, con el propósito de organizar sus recursos humanos, en el Complejo Penitenciario, contará con una plantilla de puestos de trabajo y dotaciones autorizadas según mecanismo planteado en el punto 1.12.4.3. 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 de la Concesionaria.

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 Concesionario.
- **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 Concesionario en el ejercicio de su potestad de dirección laboral, para 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 Concesionario en el Complejo Penitenciario se organizará jerárquicamente en Gerencias, Sub-Gerencias, Áreas y Subáreas funcionales que permitan identificar Gerentes, Subgerentes, Coordinadores, Jefaturas y Supervisores responsables por los servicios de explotación comprometidos. Siendo el Gerente Técnico del Complejo Penitenciario la instancia Administrativa y Ejecutiva de mayor jerarquía del Concesionario al interior del Establecimiento Penal.

Para controlar esta política, el Concesionario mantendrá un manual de perfiles de cargo y un organigrama actualizado de la estructura organizacional de los recursos humanos en el Complejo 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 Técnico del Complejo 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 a un puesto de mayor jerarquía, 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 evaluación de Bueno y Muy Bueno. Quienes no hayan sido evaluados en forma previa, no podrán postularse a no ser que su jefatura directa avale un desempeño sobresaliente y que la persona posee las competencias requeridas.

Si en la empresa no existieran candidatos que cumplan con el requisito, 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 internos, la base de datos estará constituida por la lista de espera de postulantes reclusos, autorizados por el Consejo Técnico y que será mantenida y actualizada por el Área de Reinserción Social.

El proceso de Reclutamiento de personal clave será realizado bajo la supervisión y asesoría del Gerente de Recursos Humanos que opera a nivel central, quien pondrá a disposición del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario los antecedentes de los candidatos para proceder a la selección.

El proceso de reclutamiento para cargos según necesidad será responsabilidad local y bajo los procedimientos definidos por la Gerencia de Recursos Humanos.

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 del Gerente Técnico del Complejo 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 solo por los antecedentes que obran en poder del Consejo Técnico, quien informara de ellas al 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 Concesionario. Ellos son:

- Contrato de plazo fijo;
- Contrato de plazo indefinido;
- Contrato de obra y Faena;
- Contrato de jornada parcial o especial;
- Contratos a honorarios y
- Otros contratos especiales.

#### **1.4.3.6. REMUNERACIONES**

---

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

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

#### **1.4.3.7. PAGO DE REMUNERACIONES**

---

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

En lo que respecta al pago de remuneraciones al personal de Trabajadores Internos y las retenciones de remuneraciones que correspondan, se efectuarán según lo dispuesto en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, Circulares Internas de Gendarmería de Chile y la legislación laboral existente.

#### **1.4.3.8 DESVINCULACIÓN**

---

El Concesionario será autónomo en las decisiones respecto de eventuales desvinculaciones de su personal, sin perjuicio de lo establecido en el punto 1.12.4.3. 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 Técnica.

El Concesionario informará por escrito a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria toda desvinculación de personal que preste servicios en el Complejo

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 si es que está planificada esta desvinculación, y en los casos que esta sea no planificada será como plazo máximo al momento en que se produzca efectivamente la desvinculación.

Cuando ocurra la desvinculación de personal, el Concesionario recuperará la credencial de 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 Concesionario ante terceros, se notificará a éstos de la desvinculación y la anulación de sus facultades administrativas, entre otras.

#### **1.4.3.9. UNIFORMES (ROPA DE TRABAJO)**

---

Todo el personal del Concesionario que se encuentre trabajando dentro del Complejo Penitenciario, estará obligado a usar la ropa de trabajo que corresponda y que está definida para cada servicio penitenciario concesionado.

La identificación obligatoria a través de una credencial será parte de la ropa de trabajo y deberá portarse en forma permanente en un lugar visible.

#### **1.4.3.10. CAPACITACIÓN**

---

La Concesionaria, implementara planes y programas de capacitación, formación y entrenamientos específicos y transversales, que permitan mejorar el desempeño, productividad, motivación y desarrollo de carrera de los colaboradores.

Todo programa de capacitación de personal que se implemente estará orientado al desarrollo de las competencias, 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, e-learning y/o por medio de videoconferencia u otros medios tecnológicos, según sea el caso y la pertinencia.

Anualmente la Gerencia de Recursos Humanos, elaborara el plan común 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 Concesionario. Su planificación y elaboración se realizará según las necesidades de capacitación detectadas en la operación, bajo la responsabilidad del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario en conjunto con la Gerencia 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 Concesionario 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 Concesionario deberá actuar según lo estipulado en el punto dotaciones 1.4.3.1. de este título y acorde a los procedimientos establecidos en el ítem 1.12.4.3 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 Concesionario no podrá desempeñar otras funciones en otro centro de trabajo relacionado directa o indirectamente con los servicios ofrecidos por el Concesionario y/o que interfiera con sus funciones y horario de trabajo en el Complejo Penitenciario o que esté en contradicción con:

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

#### **1.4.3.13. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

---

El Concesionario efectuará una evaluación de desempeño para el personal externo al menos una vez por año, se trate de personal regular ya sea profesional, técnicos, administrativos y auxiliares.

Los trabajadores internos serán evaluados en forma semestral y de acuerdo a los procedimientos que se estipulan en el Subprograma Laboral del Servicio de Reinserción Social. Además, este sistema será exigido a cualquier tipo de empresa que opere en el Establecimiento Penal y mantenga vínculos o relación laboral con internos y o el Concesionario.

Los resultados del proceso de evaluación de desempeño para el personal externo serán de carácter confidencial y de disponibilidad de cada empleador, no obstante, en el caso de trabajadores internos, el empleador deberá compartir los resultados con el subprograma laboral del Servicio de Reinserción Social y Gendarmería de Chile.

Los formularios de Evaluación de Desempeño para trabajadores internos son los que constan en el Anexo 4.5 D3 de la Oferta Técnica del Servicio 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 Concesionario a todo el personal de la empresa 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 subcontrato, ya que de acuerdo con el punto 1.12.4.3. de las BALI, los empleados contratados por cualquier sub contrato, serán considerados, como empleados del concesionario respecto del ejercicio de sus funciones al interior del Complejo Penitenciario.

#### **1.4.3.15. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

---

El Concesionario implementará un plan de prevención de riesgos durante el período de explotación del Complejo Penitenciario acorde con lo requerido en el punto 2.5.5.2. de las BALI.

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

- Riesgos de accidentes en las vías de acceso a las obras, transporte y almacenamiento.
- Riesgo por derrame de materiales peligrosos
- Riesgos de incendios en el área de faenas.
- Riesgos por remoción de masa
- Riesgos de eventos naturales.

El Gerente Técnico será responsable de respetar y hacer cumplir en el Complejo Penitenciario el plan de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral.

#### **1.4.4. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS**

---

En este apartado, el Concesionario 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 externo contratado por el Concesionario para la ejecución de los servicios de explotación.

**Personal interno:** corresponde al personal interno que en el marco del subprograma laboral del Servicio de Reinserción Social es contratado por el Concesionario, una empresa subcontratista o una empresa colaboradora que opere un taller industrial.

**Concesionario:** se refiere al responsable de la concesión, propiamente tal en su función de empleador.

**Subcontratista:** se refiere a terceras empresas subcontratadas por el Concesionario

para la ejecución de los servicios de explotación.

**Empresa Colaboradora instalada en un Taller Industrial:** se refiere a aquellas empresas que han instalado faenas en los talleres industriales al interior del Complejo Penitenciario y que contratan mano de obra laboral de internos.

**Empleador(es):** se refiere al Concesionario, subcontratista o empresa colaboradora en su 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 Concesionario, 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 Concesionario, subcontratista o empresa colaboradora efectúa la búsqueda y selección del personal idóneo para sus operaciones al interior del Complejo Penitenciario.

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

Los requisitos de cada puesto de trabajo son definidos por el Concesionario en coherencia con los servicios que debe prestar en el Complejo Penitenciario.

##### 1.4.4.1.1. PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL REGULAR

El Concesionario, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes en los mecanismos que establezcan para reclutar y seleccionar al personal regular. Debiendo si dar cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación en el punto 1.12.4.3.

##### 1.4.4.1.2. PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL INTERNOS

El Concesionario, deberá presentar la solicitud de incorporación de los internos trabajadores en el marco del subprograma laboral al Consejo Técnico de Gendarmería de Chile.

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

Se entenderá por comunicación de requerimiento de personal una notificación escrita (email de correo electrónico) originada por el empleador dirigida al Jefe de Reinserción Social que considerará como información mínima los siguientes antecedentes:

- Tipo de cargos requeridos
- Número de vacantes ofertadas;
- Lugar de ejecución del cargo (zona al interior del Complejo Penitenciario en que el cargo desempeña sus funciones);
- 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);
- Tipo de Jornada laboral;
- Competencias requeridas;
- Persona del empleador que emite y solicita el requerimiento.

En concordancia con lo estipulado en el punto 1.12.7.6.4. de las BALI, sobre la autorización a internos a participar en programas de reinserción. El Concesionario sólo considerará como universo de postulantes, a aquellos internos que cuenten con la debida autorización de la Administración Penitenciaria para trabajar y que dicha actividad haya sido definida por el Consejo Técnico en su Plan de Intervención Individual.

Asimismo, el Concesionario, 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.

Una vez que el empleador ha decidido cual o cuales son los postulantes idóneos a los que ofrecerá contrato de trabajo, comunicará por escrito ( vía email ) su decisión al Coordinador del Área Laboral del Servicio de Reinserción Social y con copia al Jefe de Reinserción Social y Gerente Técnico del Complejo Penitenciario, quienes realizarán las gestiones necesarias ante Gendarmería de Chile y la Inspección Técnica 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 Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras, en donde el empleado debe ejercer funciones al interior del Complejo Penitenciario.

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

### Ingreso de Estudiantes en práctica de establecimientos educacionales reconocidos por el Ministerio de Educación

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 concesionario, 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 1.12.4.5. de las BALI; y
- Nombre, firma y RUT de cada una de las partes.

Durante el período de práctica profesional, personal del Concesionario supervisarán al estudiante o egresado durante su permanencia en el Complejo Penitenciario y controlarán que dicho estudiante, realice exclusivamente aquellas tareas asociadas a su práctica profesional.

Asimismo, el Concesionario 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 Complejo Penitenciario, sin haber presentado una carta formal de su casa de estudios al Concesionario, 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 Concesionario, una vez que ha recibido dichos antecedentes, enviará una copia de la solicitud de la casa de estudios, copia del RUT, Certificado de Antecedentes y el convenio de práctica con estudiante a la Inspección Técnica y Gendarmería de Chile, para su aprobación. Una vez aprobado, podrá iniciar su proceso de práctica en el Complejo Penitenciario.

#### **1.4.4.2.1. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PERSONAL REGULAR**

---

El Concesionario, 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 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 de confidencialidad a que hace referencia el artículo 1.12.4.5. de las BALI.

Los antecedentes a presentar para la contratación de personal regular son los siguientes:

- Curriculum Vitae
- Copias de formación técnica y o universitaria
- Certificado de antecedentes
- Declaración simple notarial de no poseer relación de parentesco y o amistad íntima con personas privadas de libertad
- Fotocopia del RUT
- Copia del Contrato de Trabajo (está permitido omitir información de renta)

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 Complejo Penitenciario de uno o varios dependientes del Concesionario, cuando incurran en conductas que

fundadamente 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 a la Inspección Técnica y al Gerente Técnico, 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 contratados 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 Concesionario solicitará la autorización de ingreso de personal no incluido en la nómina de trabajadores a Gendarmería de Chile y la Inspección Técnica, por el período que dure la necesidad 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.

Sólo cuando Gendarmería de Chile comunique al empleador no tener observaciones que contraindiquen el ingreso del empleado al Complejo 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. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PERSONAL INTERNO**

---

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

Cada contrato de trabajo lo elaborará el Asistente de Remuneraciones y Recursos Humanos del Complejo Penitenciario, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Será el Coordinador del área laboral del Servicio de Reinserción Social a través del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario quien coordinará con Gendarmería de Chile los lugares, horarios y traslados de reclusos para la celebración de los respectivos 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 del área laboral del Servicio de Reinserción Social, coordinará con Gendarmería de Chile los aspectos logísticos, para que el interno pueda acceder periódicamente a su puesto de trabajo y de cumplimiento a su jornada laboral.

#### **1.4.4.3. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE JORNADA DE TRABAJO**

---

El Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras, deberán establecer jornadas de trabajo para los empleados que ejerzan funciones al interior del Complejo Penitenciario, dando cumplimiento a lo estipulado en el Código del Trabajo.

Cada empleado del Concesionario r, subcontratistas y empresas colaboradoras deberá cumplir con la jornada de trabajo establecida en su correspondiente contrato individual de trabajo. Asimismo, cada empleador, establecerá los sistemas de turnos que su operación requiera y las jornadas laborales 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 Concesionario, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán independientes para fijar las jornadas de trabajo para el personal regular. Dichas jornadas, deberán ser preferentemente en los horarios de funcionamiento que establezca Gendarmería de Chile para el funcionamiento del Complejo Penitenciario, en casos de jornada especial se solicitara autorización a Gendarmería de Chile.

La jornada de trabajo y sistema de turno deberá estar establecida en cada contrato y o Anexo al 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.

La jornada laboral será de acuerdo a lo que estipula el Código del Trabajo y de igual manera se regularan la realización de horas extras.

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

---

El Concesionario, 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, en casos de producción en horario especial se deberá solicitar autorización por escrito a Gendarmería de Chile.

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 del área laboral del Servicio de Reinserción Social y en acuerdo con el Gerente de Técnico 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 5 días corridos desde efectuada la solicitud.



Los trabajadores internos deben dar cumplimiento a los horarios de ingreso y egreso de su actividad laboral, el empleador está facultado para efectuar los descuentos correspondientes de su remuneración por atrasos y o faltas.

#### **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 Complejo Penitenciario para el Concesionario, 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, para ello se debe suscribir un Pacto de Horas Extras. 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 Concesionario, 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 Complejo Penitenciario definidos por la Administración Penitenciaria. De lo contrario, el Gerente de Técnico del Complejo Penitenciario, coordinará con la Administración Penitenciaria la autorización para 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 del área laboral del Servicio de Reinserción Social en acuerdo con el Gerente Técnico del Complejo Penitenciario.

En el caso de que las prestaciones de horas extraordinarias de trabajo requieran procedimientos especiales para el desplazamiento de internos, el Gerente Técnico del Complejo 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 Técnico del Complejo Penitenciario a las 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 Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras para el pago de remuneraciones de los empleados que ejercen funciones al interior del Complejo 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 Concesionario, 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 Concesionario, independientemente de si posee vínculo laboral con, un subcontratista o una empresa colaboradora.

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

Si el subcontratista y o empresa colaboradora acredita un soporte externo de remuneraciones, podrá llevar la gestión de remuneraciones de sus trabajadores internos, lo cual también deberá estar previsto en los contratos que se celebren con terceros, este procedimiento se realizara en coordinación con el Concesionario, pero se deja establecido que para todos los efectos el responsable ante la Administración Penitenciaria es el Concesionario.

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 Concesionario 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 del Código del Trabajo.

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 Concesionario, empresa subcontratista o empresa colaboradora, según corresponda y demás quedeterminen las leyes.

El pago efectivo de las remuneraciones del personal interno se hará conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios y las respectivas Circulares Internas que emita Gendarmería de Chile.

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 ahorro. Cada trabajador interno, mensualmente debe recibir su liquidación de sueldo en duplicado entregando una copia firmada a su empleador en señal de recepción conforme de su remuneración.

La Administración Penitenciaria y el Concesionario 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 Concesionario en coordinación con la Administración Penitenciaria pondrá a disposición del Interno los instrumentos de ahorro establecidos por la legislación vigente. Asimismo, el Concesionario realizará la retención de las remuneraciones requeridas por los tribunales competentes.

El Coordinador del área laboral del Servicio de Reinserción Social, a través del Gerente Técnico del Complejo 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, para ello se dispondrá de un lugar resguardado, donde concurren solo los trabajadores que les corresponde recibir su remuneración, en todo momento personal de vigilancia de la Administración Penitenciaria estará presente.

#### **1.4.4.6. PROCESO DE FERIADOS LEGALES Y PERMISOS**

---

Este proceso, regula el uso de feriado legal y permisos de los empleados del Concesionario, 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 Concesionario, los subcontratistas y las empresas colaboradoras serán

independientes en los mecanismos que establezcan para que los trabajadores regulares, que ejercen funciones en el Complejo 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 Concesionario, 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 del área laboral del Servicio de Reinserción Social, quién a través del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario informará con 15 días de anticipación a la Administración Penitenciaria, el respectivo Plan de Vacaciones. Lo anterior, con el objeto de evitar desplazamientos de reclusos a dependencias laborales cuando éstos se encuentran haciendo uso del correspondiente feriado legal.

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 Trabajo<sup>1</sup>.

#### **1.4.4.7. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

---

Este proceso establece los criterios para el Concesionario, 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 regular que preste funciones en el Complejo 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.
- El proceso de Evaluación de Desempeño 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 Concesionario, 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 Complejo Penitenciario, a su vez el Área de Reinserción Social del Concesionario, 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 una vez 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 del área laboral del Servicio 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 Laboral del Servicio de Reinserción Social será la responsable de la coordinación general del programa de evaluación del desempeño a internos, el cual se realizará en forma semestral y para ello contará con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos.

El jefe de Reinserción Social en conjunto con los empleadores que corresponda y bajo la asesoría y apoyo de la Gerencia 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 para trabajadores internos

#### **(v) Los Criterios de evaluación constan de 4 categorías:**

- **Nunca:** los comportamientos y actos del evaluado no garantizan los resultados ni la continuidad del contrato. Se trata de personas que, pese a la inducción y capacitación entregada en su lugar de trabajo, no tienen competencias ni habilidades para realizar la actividad laboral en la cual se desempeñan.
- **Ocasionalmente:** el evaluado conoce y ejecuta las funciones del cargo, pero existen áreas que deben ser mejoradas para alcanzar las exigencias requeridas para el cargo.

- **Casi siempre:** el evaluado conoce y ejecuta bien las funciones del cargo para el cual fue seleccionado. Alcanza los objetivos impuestos.
- **Siempre:** el evaluado conoce y ejecuta bien las funciones y va más allá de lo requerido. Lo anterior quiere decir que alcanza y sobrepasa regularmente sus objetivos en beneficio de él y de la actividad que realiza.

La evaluación de desempeño para trabajadores dependientes consta de 3 áreas a evaluar:

- Factores de productividad y rendimiento.
- Hábitos laborales.
- Comportamientos observables.

El Servicio de Reinserción Social, mantendrá un indicador de gestión y metas anuales de evaluación del desempeño que informará a la Gerencia Técnica del Complejo 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 Servicio de Reinserción Social y se compartirá con la Administración Penitenciaria a fin de retroalimentar los respectivos Planes de Intervención Individual de cada interno trabajador.

#### **1.4.4.8. PROCESO DE APRESTO Y CAPACITACIÓN LABORAL**

---

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

De acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento – Servicio de 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

Subprograma de Capacitación Laboral del Servicio de 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 Concesionario, 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 Complejo Penitenciario. No obstante, para el caso de realizar los aprestos y capacitaciones al interior del Complejo Penitenciario, el Gerente Técnico 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 Concesionario, 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 del Área Laboral del Servicio de Reinserción Social, acerca de sus programas de Apresto y Capacitación de Internos, éste último, a través del Gerente Técnico del Establecimiento Penal informará a la Inspección Técnica 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 Complejo 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 Concesionario, 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 Concesionario, 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 Concesionario, 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

##### **1.4.4.9.3. PROCEDIMIENTO DE REMUNERACIONES PERSONAL INTERNO DEL PRESENTE TÍTULO.**

Dada la condición de privación de libertad de los internos, el Concesionario acordará con la Autoridad Penitenciaria y la Inspección Técnica 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 Concesionario, 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 Concesionario, 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 Concesionario, 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 preciso y circunstancias de su decisión, y la fecha en que se hará efectiva para el afectado, la prohibición de ingreso al establecimiento.

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 Complejo Penitenciario de uno o varios dependientes del Concesionario, cuando incurran en conductas que fundadamente puedan constituir delito, para ello se deberá realizar una investigación breve que explicita los hechos. En caso de delito flagrante, se informará inmediatamente a la Inspección Técnica y al Gerente Técnico, para que adopten las medidas pertinentes, sin perjuicio de las acciones que procedan conforme a las normas procesales y penales vigentes.

El Concesionario informará por escrito a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria toda desvinculación de personal que preste servicios en el Complejo 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 Concesionario 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 TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL PERSONAL INTERNO**

El Concesionario, 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, entregando los fundamentos de la decisión al Gerente Técnico del Complejo Penitenciario, con un plazo no superior a dos días hábiles desde producida la suspensión y/ o retiro de la autorización para trabajar.

El Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras, a través del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario, informará por escrito a la Inspección Técnica, a la Administración Penitenciaria y al Servicio 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 en caso de estar planificada la desvinculación y/o como plazo máximo al momento en que se produce efectivamente la desvinculación.

#### **1.4.4.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

---

El Concesionario deberá definir la estructura de su organización al interior del Complejo 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 Complejo Penitenciario. Asimismo, tendrá un Manual de Descripción de Cargos o un instrumento similar.

Tanto organigramas, como manuales de descripción de funciones, deberán estar en poder del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario y estarán disponibles para Gendarmería de Chile y la Inspección Técnica.

#### **1.4.4.12. CONTROL DE ACCESO Y DESPLAZAMIENTO AL INTERIOR DEL COMPLEJO PENITENCIARIO**

---

Todo el personal del Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras, que se encuentre trabajando dentro del Complejo Penitenciario, estará obligado a usar el uniforme (Ropa de Trabajo) 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 Concesionario, subcontratistas y empresas colaboradoras será de responsabilidad del Concesionario y corresponderá a todos aquellos colaboradores que autorizo Gendarmería de Chile, de acuerdo a lo estipulado en las Bases de Licitación punto 1.12.4.3.
- Todo empleado que ingrese al interior del Complejo Penitenciario deberá someterse a los controles de seguridad de Gendarmería de Chile, los cuales serán realizados en forma profesional y sin que ello implique menoscabo para el trabajador. Gendarmería de Chile a su vez, informará al Gerente Técnico 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 Complejo Penitenciario con su credencial ubicada en un lugar visible.
- Las credenciales serán de uso personal e intransferible, la cual, logo de la Concesionaria, foto del trabajador, nombre completo del trabajador, área de trabajo, color de acuerdo a su nivel de circulación.
- La pérdida, extravío o sustracción de la credencial deberá ser informada por el afectado a la administración del Concesionario inmediatamente de ocurrido el hecho. Este último informará a Gendarmería de Chile.
- Para la reemisión de credenciales, ya sea por pérdida o deterioro, el Concesionario 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 Concesionario mantendrá a disposición de la Administración Penitenciaria y la Inspección Técnica un registro escrito de las credenciales dadas de baja.

- La credencial sólo dará derecho a circular por determinadas áreas del Complejo 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 Economato	Servicios Generales
<b>ZONA EXTERNA</b>								
Recintos de Gendarmería de Chile		S	S/P			S/P		
Recintos del Concesionario	L	L	L	L	L	L	L	L
Áreas Verdes y de Circulación	L	L	L	L	L	L	L	L
<b>ZONA INTERNA</b>								
Recintos de Gendarmería de Chile			S/P			S/P		
Módulos de Reclusión	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P
Áreas Comunes	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P	S/P
Recintos del Concesionario	L	L	L	L	L	L	L	L

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

- No obstante, las restricciones antes señaladas y en concordancia con el punto 1.12.4.6 de las BALI, corresponderá a la Administración Penitenciaria, determinar e informar, las vías de tránsito, circulación y desplazamiento al interior del Complejo 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 Concesionario recurrir a la Instancia Coordinadora estipulada en el punto 1.12.2.3. 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.

- El personal o funcionarios que cesen sus servicios al interior del establecimiento deberán entregar su credencial al Concesionario, 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 Complejo Penitenciario es una materia que le compete a Gendarmería de Chile.

El Concesionario, a través del Gerente Técnico 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 Concesionario o en algún Taller Industrial instalado por una empresa colaboradora en el Complejo Penitenciario.

La coordinación de desplazamientos de internos que realice el Gerente Técnico con Gendarmería de Chile se regirá por las actividades planteadas en el Plan Anual de Reinserción Social aprobado previamente por el Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile. Sin perjuicio de la instancia de aprobación del señalado plan, el Gerente Técnico 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.

Los desplazamientos de los internos trabajadores deberán ser en los horarios definidos previamente y lo cuales están consignados en los respectivos contratos individuales de trabajo.

#### **1.4.4.13. PROCEDIMIENTOS DE REEMPLAZOS DEL PERSONAL**

---

El Concesionario, 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 estereglamento y en los artículos 66° al 76° 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 1.12.4.3. 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. dotaciones 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 Técnico, quien deberá informarlo a la Inspección Técnica 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 Complejo Penitenciario, según puntos 1.4.4.2.1. de este reglamento y 1.12.4.3. de las BALI.
- Personal no incluido en la nómina de trabajadores autorizados previamente para ejercer funciones en el Complejo Penitenciario. En cuyo caso el concesionario actuará según lo estipulado en párrafo 7 del punto 1.12.4.3. 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 Establecimiento”.*

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”.
- Emergencias del Servicio de Mantenimiento y se requieran técnicos especializados.
- El reemplazo de personal del Servicio de Educación
- Casos en que el Concesionario asigne para el reemplazo a uno de sus empleados que se desempeña habitualmente en otro Complejo Penitenciario, en la casa central o en otro contrato que el concesionario mantenga con un cliente distinto a Gendarmería de Chile y/o el Ministerio de Obras Públicas u otros.

f) El plazo que el Concesionario 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 7 días. Durante el lapso de tiempo que se produce desde el inicio de la ausencia y los 7 días del reemplazo final, el Concesionario se coordinará con la Administración Penitenciaria para reprogramar, si fuese necesario, 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 (organigrama). de este reglamento, es decir, cuando la ausencia se trate de Jefaturas de primera línea del Concesionario en el Complejo 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 Concesionario 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

Concesionario al momento de reclutar y/o seleccionar a los postulantes al reemplazo, enviará a la Inspección Técnica 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 Técnica 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 Concesionario debe cumplir los pasos indicados en el punto 1.12.4.3. 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 Concesionario 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 Concesionario, en coherencia con el punto 1.12.4.3. de las Bases de Licitación, solicitará a la Inspección Técnica 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 Concesionario 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

---

La Concesionaria, con la finalidad de reglamentar las acciones en el interior del Complejo 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 Complejo Penitenciario, estas acciones se encontrarán en conformidad con las disposiciones señaladas en la normativa de Gendarmería de Chile y en el Contrato de Concesión.

Se incorporan en este documento, los procedimientos y coordinaciones necesarias entre Gendarmería de Chile en lo que se refiere al control de ingresos y egresos de personas, estableciendo los compromisos de la Concesionaria en la prestación de los servicios básicos 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 de la Concesionaria, 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 Complejo 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 la Concesionaria durante la etapa de explotación de la obra.
- d) **Gerente Técnico:** Representante de la Sociedad Concesionaria Grupo 2 en el Complejo 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 la Concesionaria en el Complejo 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 Interna del Establecimiento
- 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 Concesionario, 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, a la Inspección Técnica, al Gerente Técnico y sus respectivos colaboradores.
- m) **Área de servicios y anexos:** Corresponde al edificio de las instalaciones de la Concesionaria 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 de la Concesionaria en el interior del Complejo Penitenciario y la relación que mantendrán con los funcionarios de Gendarmería de Chile y de la Inspección Técnica de Explotación.

Este instrumento es válido para la totalidad de los empleados de la Concesionaria 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 Empresarios instalados en los Talleres Industriales que desarrollan labores en el recinto.

La Gerencia Técnica, el Inspector 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 y de acuerdo a lo establecido en artículo 1.9.10 de las Bases de Licitación.

#### **1.5.2. CONTROLES DE INGRESO Y EGRESO**

---

La Concesionaria entregará a la administración del Complejo Penitenciario una nómina de los trabajadores, de los prestadores de servicios y/o contratistas pertenecientes al Concesionario 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 de la Concesionaria al ingresar a las instalaciones deberán portar su Credencial respectiva de la Empresa.
- 1.5.2.1.2.** Los trabajadores externos del Concesionario al ingresar deberán acceder a los procedimientos de control definidos por la Administración Penitenciaria.
- 1.5.2.1.3.** Al ingresar al establecimiento no podrán portar paquetes, insumos, 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 de Orden, Higiene y Seguridad de la Concesionaria 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 a la Concesionaria y a los empresarios que desarrollen actividades económicas en el interior de esta área y que se encuentren debidamente autorizados por la Administración Penitenciaria.
- 1.5.2.1.6.** Esta estrictamente prohibido tomar fotografías, realizar filmaciones y/o grabar imágenes en la zona externa o interna del Complejo Penitenciario sin autorización previa y escrita del Alcaide. El incumplimiento de esta medida es una vulneración a lo dispuesto en el Contrato de Trabajo del empleado y en el respectivo Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa.
- 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 Complejo Penitenciario deberán ser informadas al Jefe de Servicio respectivo y, en el caso de los talleres industriales, al personal responsable del subprograma laboral. En ambos casos, adicionalmente, se debe informar de inmediato a Gendarmería como lo señala el punto 1.12.3.1 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 Técnica derive el relato correspondiente al Alcaide y a la Inspección Técnica 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 de acuerdo a la legislación vigente, el informe se entregará dentro de las 12 horas siguiente de ocurrido el hecho.

### **1.5.2.2. INGRESOS DE TRABAJADORES EXTERNOS DE LA CONCESIONARIA**

---

- 1.5.2.2.1.** Los trabajadores de la Concesionaria deberán ingresar a la hora convenida en los respectivos contratos individuales de trabajo. El ingreso anterior a 30 minutos deberá contar con autorización previa de Gendarmería de Chile, la cual será solicitada por la Gerencia Técnica. El horario de ingreso de éstos se señala en cada uno de los Servicios Penitenciarios de la Concesionaria
- 1.5.2.2.2.** La permanencia e ingreso de personal de la Concesionaria fuera del horario indicado en el artículo precedente será considerado como ingreso especial, el cual será justificado e informado previamente por la Gerencia Técnica 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 por éstos a la Concesionaria, e informar a la Inspección Técnica y 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 de la Concesionaria registraran su asistencia diariamente en las dependencias administrativas e la Concesionaria, habilitadas para estos efectos.
- 1.5.2.2.5.** El personal de la Concesionaria 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 Técnica.

### **1.5.2.3. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES INTERNOS DE LA CONCESIONARIA**

---

- 1.5.2.3.1.** En la nómina bimestral de trabajadores – acápite 1.5.2 anterior- se indicará la función y las áreas de trabajo a las que debe acceder cada empleado interno de la Concesionaria y también se identificará el área de trabajo a la cual pertenecen De igual forma, cualquiera modificación que sufra la nómina por motivos propios de la Concesionaria –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 Jefe del Servicio de Reinserción Social, de la Concesionaria, con una anticipación de 24 horas, la nómina de internos que no asistirán a su puesto laboral. En ella se indicará las causas 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, ésta deberá informarlo a la Gerencia Técnica.

- 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 de la Concesionaria; 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 la Concesionaria 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 en su lugar de trabajo.
- 1.5.2.3.5. Al momento de ingresar a las instalaciones laborales, los trabajadores internos de la Concesionaria procederán a colocarse sus uniformes, en los respectivos vestidores.
- 1.5.2.3.6. Los trabajadores internos de la Concesionaria deberán registrar su asistencia diaria en los respectivos Libros de Asistencia que la Concesionaria tendrá habilitados. Lo mismo hará 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 de responsabilidad de Gendarmería de Chile quienes los custodiaran y vigilaran, de acuerdo a sus propios procedimientos.
- 1.5.2.3.8. Los funcionarios de la Concesionaria asignados a la supervisión de la actividad laboral de los trabajadores 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 de la Concesionaria y en custodia del respectivo Jefe de servicio.
- 1.5.2.3.10. Los trabajadores internos de la Concesionaria sólo podrán desplazarse por las áreas informadas, autorizadas y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la administración del Complejo Penitenciario.

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

---

- 1.5.2.4.1. La Concesionaria entregará a la administración del Complejo 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 Servicio de Reinserción Social del Concesionario 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 la Concesionaria 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 encargados de los Talleres, 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 internos de los talleres deberán registrar su asistencia en los respectivos Libros de Asistencia de cada Empresa instalada en los Talleres y en presencia del Jefe de Taller. Lo mismo hará 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 será responsabilidad de Gendarmería, quien los custodiará.
- 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 custodia del Jefe de Taller.

#### **1.5.2.5. DE LOS DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES DE LA CONCESIONARIA EN LA ZONA INTERNA DEL COMPLEJO PENITENCIARIO**

---

- 1.5.2.5.1.** Los trabajadores de la Concesionaria deberán portar obligatoriamente su credencial de identificación en un lugar visible durante su circulación y permanencia en edificios o patios del Complejo.
- 1.5.2.5.2.** Los empleados externos de la Concesionaria 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.** Los desplazamientos obedecerán a la función que a cada empleado le corresponde realizar y, en el interior, estos trabajadores serán custodiados por personal de Gendarmería de Chile.
- 1.5.2.5.5.** Los ingresos y los desplazamientos en los módulos de reclusión deberán

efectuarse bajo la supervisión y procedimientos de Gendarmería.

#### **1.5.2.6. DEL INGRESO Y DESPLAZAMIENTO DE VISITAS DE LA CONCESIONARIA**

---

- 1.5.2.6.1.** Las visitas de la Concesionaria tendrán acceso a las instalaciones de la misma en horario de lunes a viernes entre las 8:30 y 18:00 horas, previa autorización del Alcaide del Complejo Penitenciario.
- 1.5.2.6.2.** Las visitas serán anunciadas con una anticipación de 24 horas a la Gerencia Técnica 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 Técnica 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 Complejo Penitenciario las visitas firmarán, una carta de aceptación a las recomendaciones de las medidas de seguridad y de conductas de prevención por estar en el medio penitenciario. En este documento la visita asumirá las obligaciones, responsabilidades y deberes los que se encuentra sujeto dentro del Complejo Penitenciario, liberando a la Concesionaria de responsabilidad civil ante situaciones atribuibles a su propia responsabilidad en que este pueda verse involucrado. El documento será entregado para su firma 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 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 de la Concesionaria requiera ingresar a la zona interna se hará con la debida autorización del Alcaide o de quien lo subrogue y será custodiado y / o acompañado por un funcionario de Gendarmería de Chile. Todas sin excepción 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 Complejo Penitenciario, deberá ser informado a la Inspección Técnica y someterse a los procedimientos de seguridad de Gendarmería en los controles de ingreso y/o egreso. La Concesionaria emitirá un documento 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 DE LA CONCESIONARIA AL ESTABLECIMIENTO

---

1.5.2.7.1. La Concesionaria entregará a Gendarmería de Chile una nómina del personal 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 Complejo Penitenciario el personal dependiente de talleres industriales, de contratista y subcontratista, será capacitado por el Concesionario en relación al Reglamento de Servicio y otros documentos contractuales y entregarán al encargado y/o supervisor responsable, una carta de aceptación a las recomendaciones de seguridad y prevención, denominada "Información de Seguridad".

En este documento el personal, asumirá las obligaciones, responsabilidades y deberes a los que se encuentra sujeto dentro del Complejo Penitenciario, liberando al Concesionario de responsabilidad civil ante situaciones atribuibles a su propia responsabilidad en que éste pueda verse involucrado. El documento será entregado al solicitar el primer ingreso al Establecimiento de un trabajador.

1.5.2.7.3. Las solicitudes de ingreso de personal dependiente de talleres industriales, de contratistas o subcontratistas deberán ser autorizados por el Gerente Técnico 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 de la Concesionaria de igual jerarquía.

1.5.2.7.4. La Gerencia Técnica informará a la Administración del Establecimiento el ingreso de personal dependiente de talleres industriales, de contratistas o subcontratistas con la anticipación indicada en el punto 1.12.4.3 de las Bases de Licitación.

1.5.2.7.5. Las solicitudes de ingreso especial de **personal dependiente** detalleros industriales, contratistas y/o subcontratistas del Concesionario deberá contener:

- 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 del supervisor responsable
- Breve justificación del ingreso especial, lugar y dependencia

1.5.2.7.6. El ingreso de personal dependiente de talleres industriales, contratistas o subcontratistas, en situaciones de emergencias, será informado por el Jefe de Servicios del Concesionario 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 Complejo Penitenciario. Con posterioridad, y en cumplimiento con el punto 1.12.4.3. 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 Concesionario esté prestando.

- 1.5.2.7.7.** El personal 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. El incumplimiento de ellas faculta al Alcaide a disponer que éo los afectados abandonen de inmediato el recinto y/o a prohibir su ingreso al establecimiento, tal como lo señala el punto 1.12.4.3. de las Bases de Licitación.
- 1.5.2.7.8.** El ingreso de personal 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 Técnica y someterse a los controles de seguridad por personal de Gendarmería de Chile durante el ingreso. El Concesionario emitirá un documento 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 dependiente de talleres industriales contratista o subcontratista y el de sus trabajadores estará limitado sólo a la zona y condición autorizada por el Concesionario y la Administración del Establecimiento, tal como se señala en el punto 1.4.4.12 del presente reglamento.

#### **1.5.2.8. RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE VISITAS DE INTERNOS**

---

- 1.5.2.8.1.** La recepción y administración de visitas de internos 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.
- 1.5.2.8.2.** La planificación e implementación de horarios de visitas de internos deberá ser concordante con los horarios de las actividades del Servicio de Reinserción Social, actividad laboral de los talleres industriales.
- 1.5.2.8.3.** Las necesidades de adquisición de alimentos u otros enseres que tengan las visitas serán satisfechas por el servicio de Economato administrado por el Concesionario.



### **1.5.2.9. DEL INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE, CON MERCADERÍAS Y O RESIDUOS Y CON MATERIAS PRIMAS PARA TALLERES INDUSTRIALES.**

---

**1.5.2.9.1.** El ingreso de vehículos con materias primas regulares para los servicios del Concesionario, serán programadas e informadas a la Administración Penitenciaria por la Gerencia Técnica.

Para aquellas actividades extraordinarias, la Gerencia Técnica con a lo menos 24 horas de anticipación, solicitará la autorización al Alcaide para el ingreso o egreso de vehículos con mercadería.

La Gerencia Técnica 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.

**1.5.2.9.2.** 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 Complejo Penitenciario.

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

**1.5.2.9.4.** 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 Técnico. El trabajador o supervisor del Concesionario responsable de la recepción de mercaderías y materias primas tendrá la obligación de exigir su cumplimiento.

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

**1.5.2.9.6.** La descarga de materiales y materias primas deberá realizarse siempre en presencia de personal de Gendarmería de Chile y de acuerdo a las normas y procedimientos del Complejo Penitenciario.

**1.5.2.9.7.** 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 vulnere las normas de seguridad del Establecimiento. Si existiere una irregularidad, el Alcaide, según lo establece el punto 1.12.3.1 de las Bases de Licitación, podrá vetar una fracción o la totalidad de la carga. La Inspección Técnica, el Alcaide y el Gerente Técnico resolverán las acciones siguientes al acontecimiento.

**1.5.2.9.8.** 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 1.5.2.1.7 anterior.

**1.5.2.9.9.** Será responsabilidad del encargado del área tomar las medidas de prevención de accidentes recomendadas por el Experto en Prevención de Riesgos y exigida por la naturaleza de la faena de carga y/o descarga.

#### **1.5.2.10. SALIDA DE VEHÍCULOS CON PRODUCTOS MANUFACTURADOS O DE DESECHO DESDE TALLERES INDUSTRIALES**

---

**1.5.2.10.1.** 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, previa coordinación con la Administración Penitenciaria y el Concesionario.

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

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

**1.5.2.10.4.** 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.

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

**1.5.2.10.6.** 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.

- 1.5.2.10.7.** 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 Técnico
- 1.5.2.10.8.** El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes estará limitado sólo a la zona autorizada.
- 1.5.2.10.9.** 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.
- 1.5.2.10.10.** 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.
- 1.5.2.10.11.** 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.

#### **1.5.2.11. DEL INGRESO Y SALIDA DE BIENES**

---

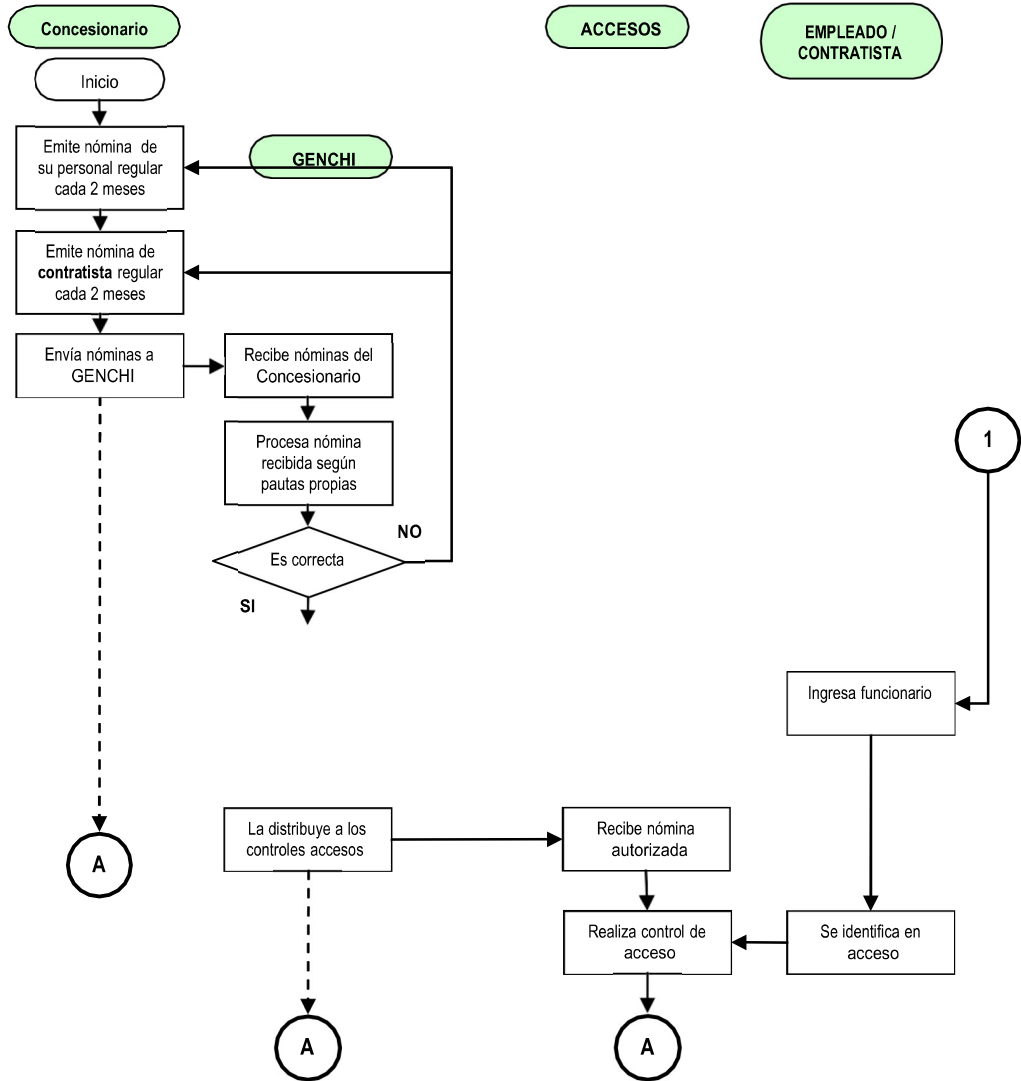
- 1.5.2.11.1.** El traslado de bienes del Concesionario que no forman parte del equipamiento estándar, de seguridad e infraestructura, fuera del Complejo Penitenciario por cualquier plazo o motivo deberá ser autorizado por la Gerencia Técnica y notificado a la Inspección Técnica y Gendarmería de Chile. El egreso solo se permitirá con el respectivo documento que emitirá el Concesionario
- 1.5.2.11.2.** El traslado de bienes afectos a la concesión, fuera del Complejo Penitenciario sea por parte del personal del Concesionario, la Inspección Técnica, Gendarmería de Chile y/o cualquier otra persona o institución -debidamente autorizada- por cualquier plazo o motivo deberá ser notificados a la Gerencia, a la Administración Penitenciaria y autorizado por la Inspección Técnica, quien tendrá toda la documentación que acredite el traslado de un bien afecto a la concesión (guía despacho, ficha de egreso), y se 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 Concesionario, una. Copia de la "Guía de Despacho" quedará en poder de la Inspección Técnica y Gendarmería.

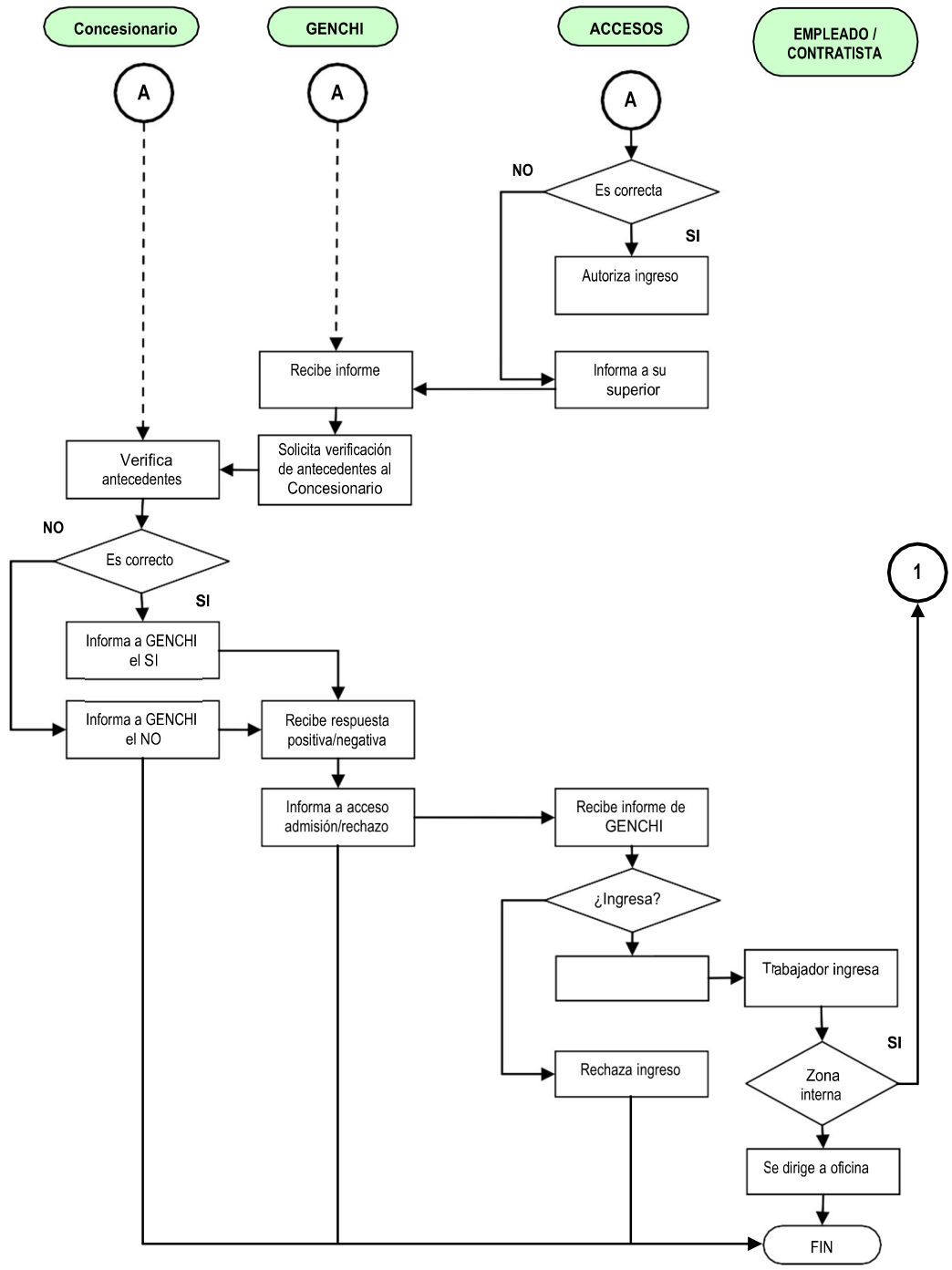
#### **1.5.2.12. DEL INGRESO DE PAQUETERÍA O VALIJAS PARA LA GESTIÓN DE CONCESIONARIO**

- 1.5.2.12.1.** Son considerados valijas o paquetería todos los objetos relacionados directamente con la gestión del Concesionario, pudiendo ser este material didáctico, folletos, insumos de oficinas, material audiovisual, courier, manuales y otros de iguales características.
- 1.5.2.12.2.** Las especies descritas en el ítem anterior ingresarán a través de la unidad de encomiendas ubicada en el control de guardia externa del Complejo Penitenciario, de acuerdo a las normas y procedimientos de Gendarmería de Chile.
- 1.5.2.12.3.** La valija será entregada por el portador en la unidad de Encomiendas junto a su respectiva guía de entrega.
- 1.5.2.12.4.** La unidad de encomiendas del Complejo Penitenciario, administrada por Gendarmería de Chile, de acuerdo a los reglamentos y procedimientos propios, registrará y controlará la paquetería o valijas recibidas del Concesionario.
- 1.5.2.12.5.** El encargado de la unidad de Encomiendas, posteriormente, dará aviso de la llegada de encargos a la secretaria de la Gerencia Técnica, quien solicitará el traslado de éstas, por personal propio, a las unidades de destino del Concesionario.
- 1.5.2.12.6.** La oficina de encomiendas entregará las especies recibidas junto a las guías entregadas por el depositante de ellas en el lugar.

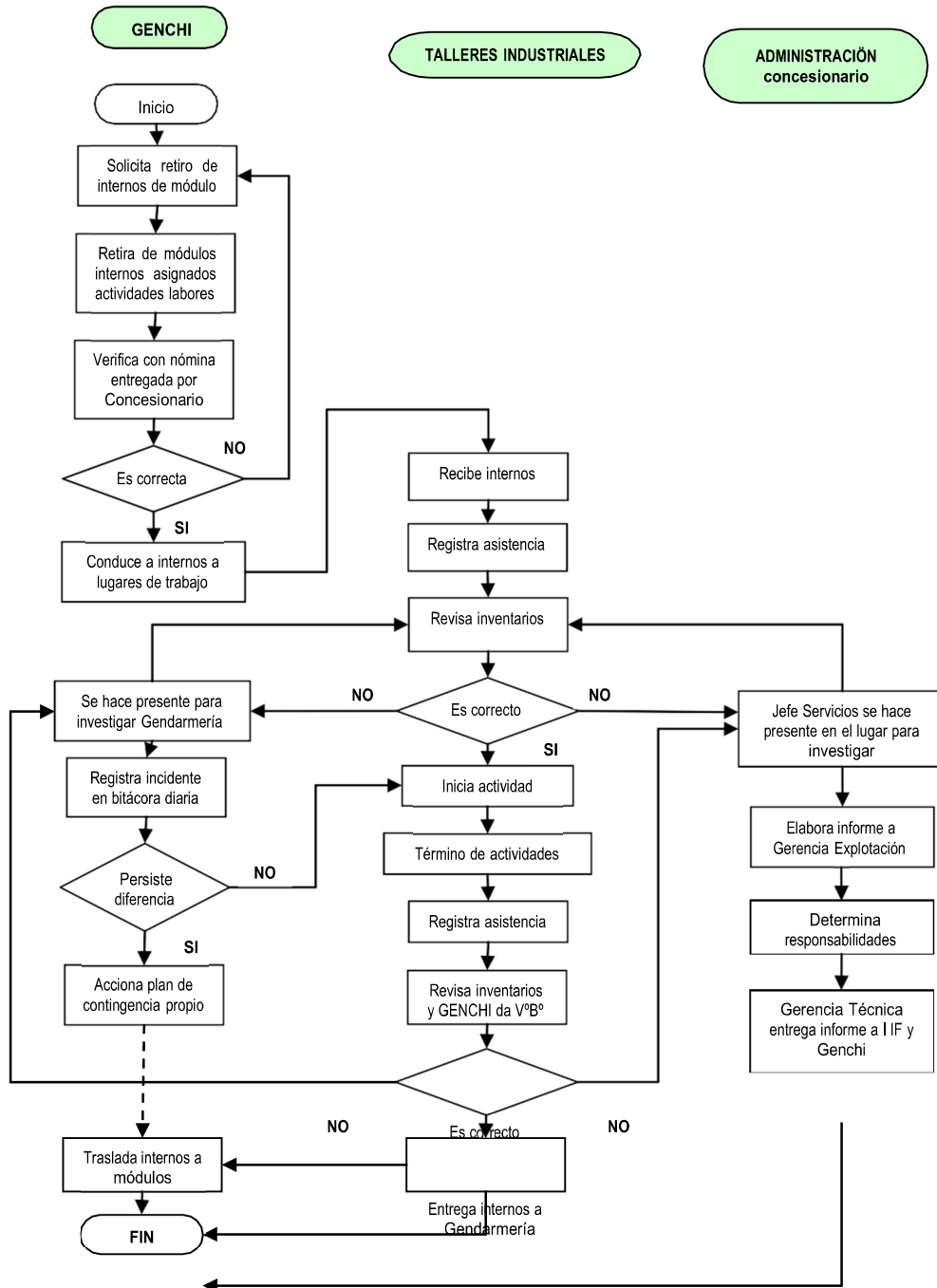
### 1.5.2.13. FLUJOS DE OPERACIÓN

#### 1.5.2.13.1. PARA INGRESO DE TRABAJADORES PROPIOS EXTERNOS Y CONTRATISTAS DEL CONCESIONARIO

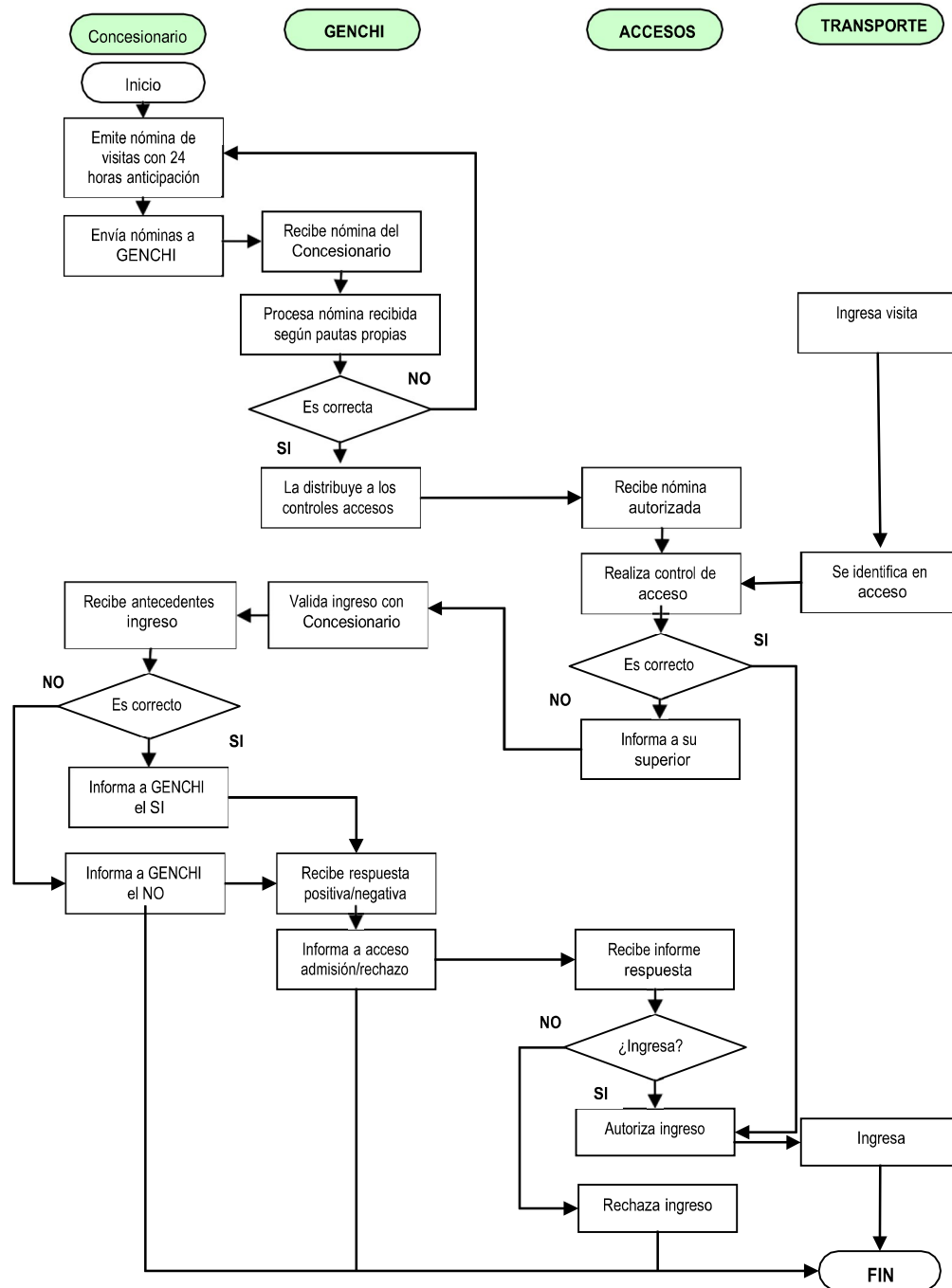




**1.5.2.13.2. PARA INGRESO Y RETIRO DE TRABAJADORES INTERNOS QUE SE DESEMPEÑAN CON EL CONCESIONARIO Y EN LOS TALLERES INDUSTRIALES**

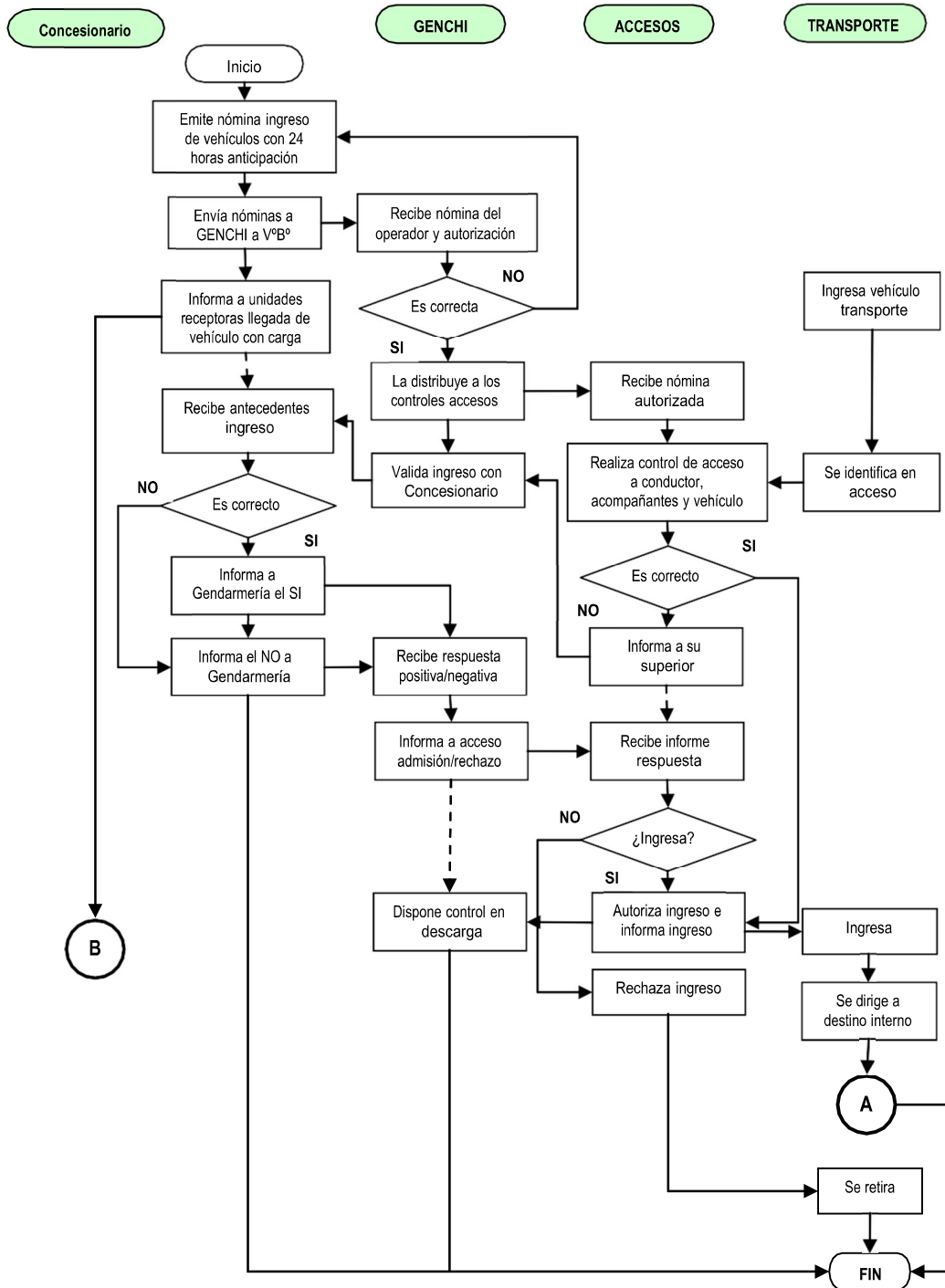


**1.5.2.12.3. PARA EL INGRESOS DE VISITAS DEL CONCESIONARIO**

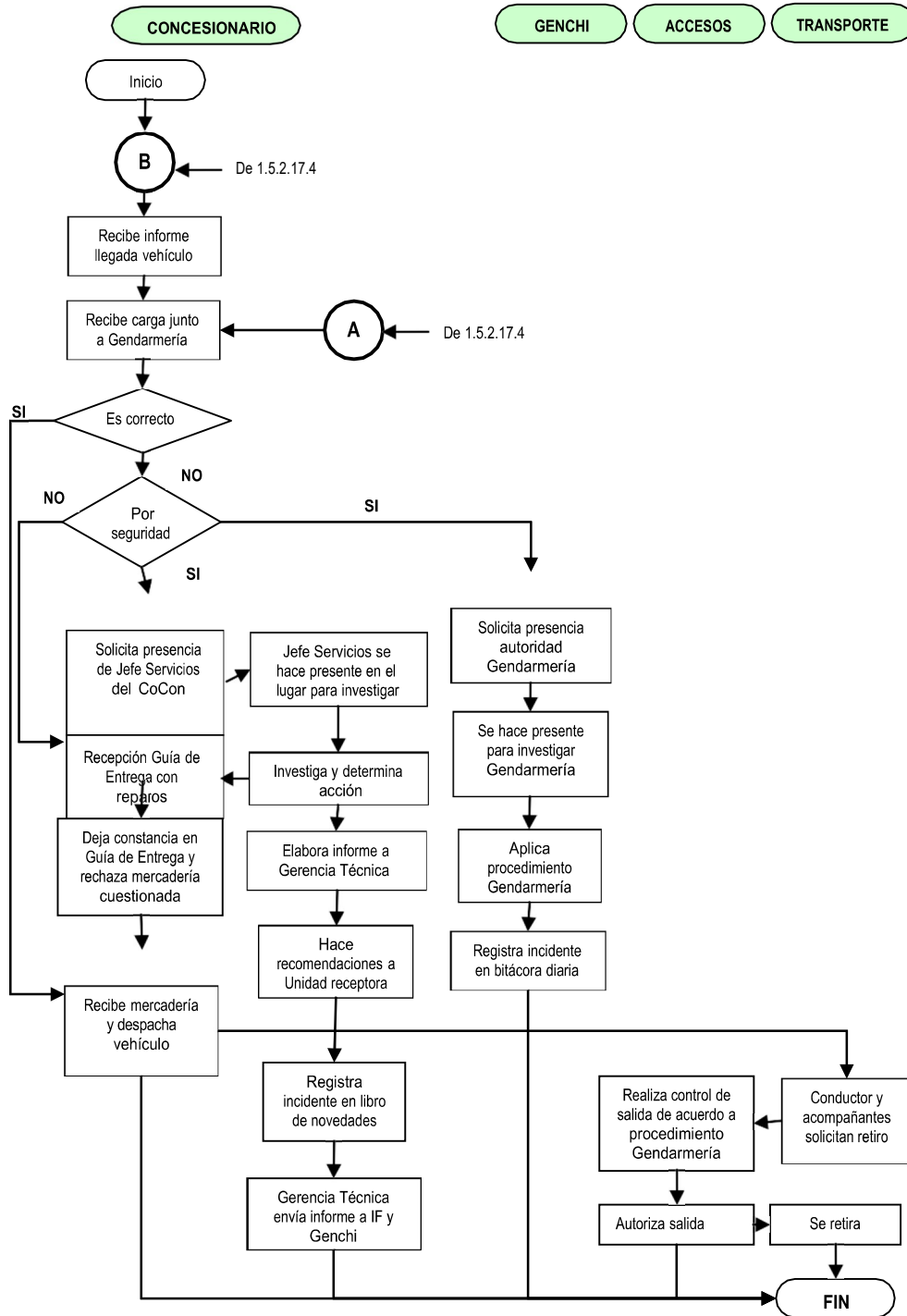




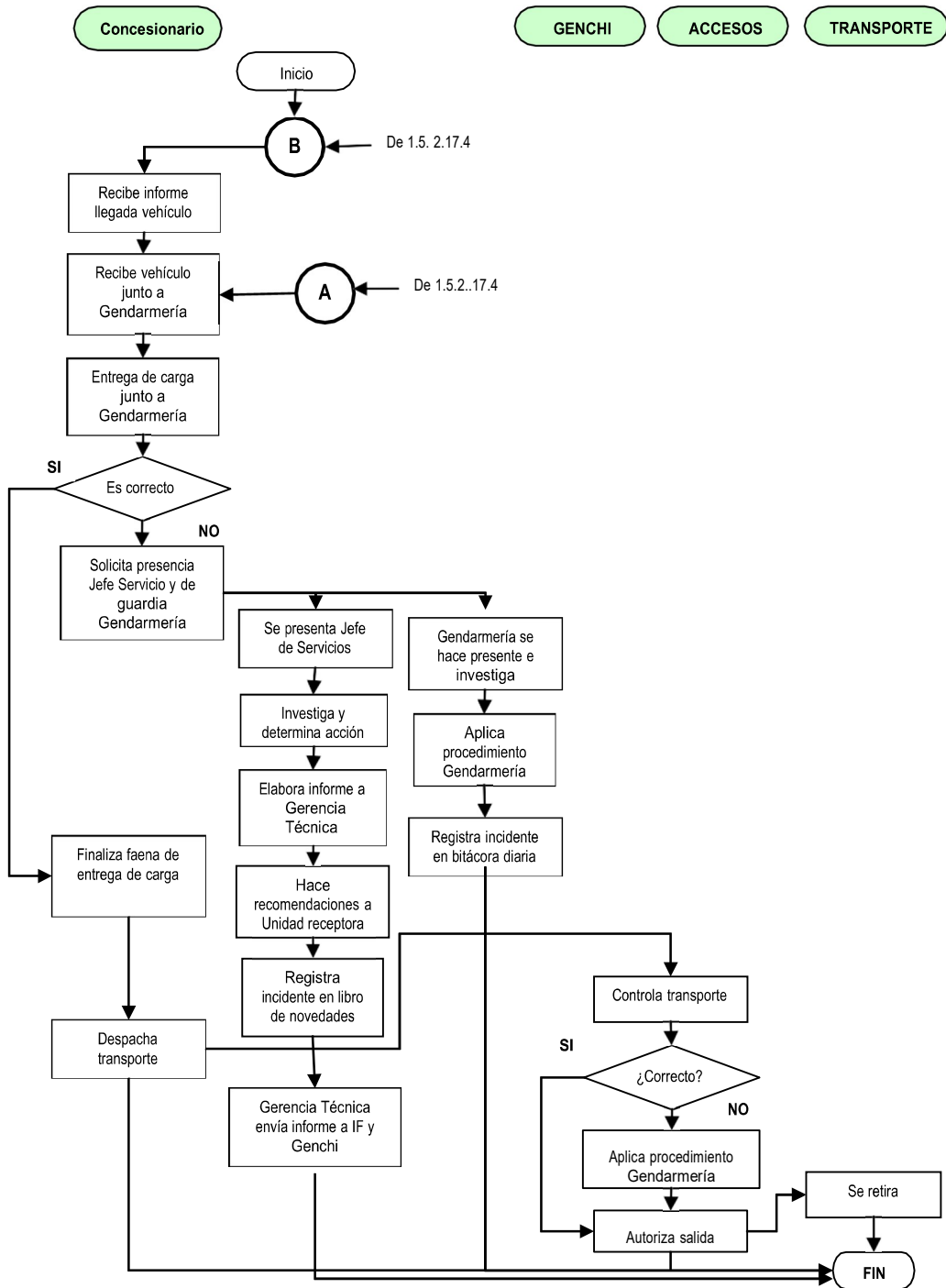
1.5.2.12.4. INGRESO DE VEHÍCULOS AL ESTABLECIMIENTO PENAL



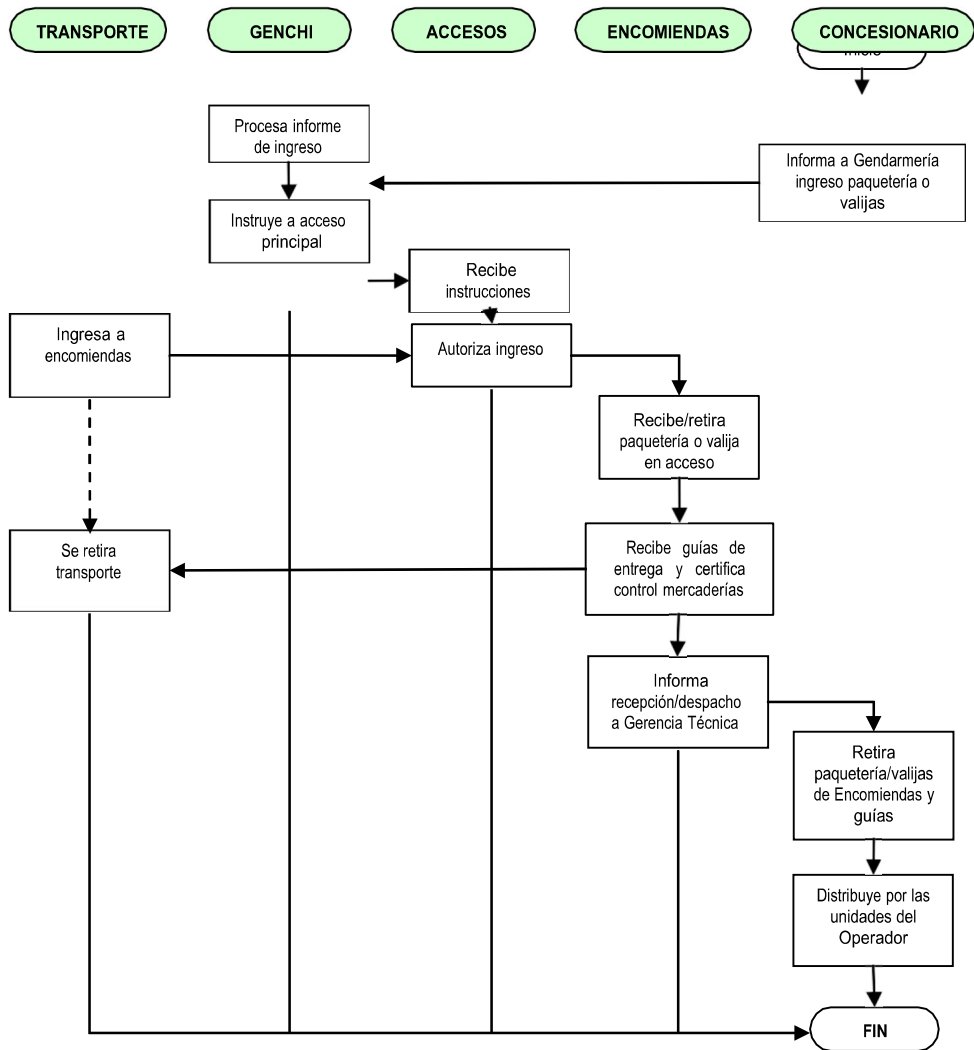
**1.5.2.12.5. PARA LA ENTREGA DE CARGA PARA EL CONCESIONARIO Y PARA TALLERES INDUSTRIALES**



**1.5.2.12.6. SALIDA DE DESECHOS O MERCADERÍAS DEL CONCESIONARIO Y DE TALLERES INDUSTRIALES**



**1.5.2.12.7. INGRESO Y ENTREGA DE PAQUETERÍA O VALIJAS PARA LA GESTIÓN DEL CONCESIONARIO**



### **1.5.3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL CONCESIONARIO**

---

#### **1.5.3.1. ACTIVIDADES DIRIGIDAS POR EL CONCESIONARIO**

---

- 1.5.3.1.1.** La Administración Penitenciaria del Establecimiento permitirá según necesidad el desencierro anticipado -según los programas de trabajo- de los internos que cumplan funciones en la unidad de Servicios Generales del Concesionario.
- 1.5.3.1.2.** La Administración Penitenciaria realizara 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 Técnica 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.

En los casos que califique, la ausencia del personal asignado a cada lugar de trabajo, la sociedad concesionaria descontara el día no trabajado por el 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 deberán ser comunicada de inmediato a las guardias, a la Gerencia, a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria. El Concesionario deberá emitir un informe para la Inspección Técnica, 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 realizara la operación de traslado de internos desde los módulos hacia sus lugares de trabajo en los horarios acordados por el Concesionario con el empresario 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 Técnica 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 Técnica informará al encargado del taller externo la ausencia del personal asignado a cada lugar de trabajo, quien en los casos que califique descontará el día no trabajado por el interno.

- 1.5.3.2.4.** Gendarmería de Chile dispondrá del 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.** 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.
- 1.5.3.2.6.** Las irregularidades o diferencias en los inventarios deben ser comunicadas 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 Técnica y dejará constancia del hecho y de las acciones tomadas en el libro de novedades del taller. Posteriormente se elaborará un informe a la Gerencia Técnica que describirá los acontecimientos, indicará las causas, las acciones tomadas y sus resultados, a su vez en los casos que así lo amerite se aplicaran los procedimientos y sanciones que estipula el Código del Trabajo y el respectivo Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa respecto a los trabajadores involucrados, así también de las medidas a adoptar para evitar hechos similares en el futuro. El Gerente Técnico, notificará y adjuntará el informe a la Inspección Técnica 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 CONCESIONARIO**

- 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 del tiempo necesario para consumir los alimentos.
- En los módulos, los contenedores y materiales requeridos para la entrega del servicio serán transportados desde las centrales de distribución al acceso de los módulos y desde allí hacia los respectivos reposteros por internos que trabajen para el Concesionario, previa autorización del gendarme Jefe del Módulo y/o quien el Alcaide designe para estas funciones.
- La entrega de la alimentación a los módulos, de Máxima Seguridad, podrá ser realizada en las celdas o en las salas multipropósito, según lo defina la Administración Penitenciaria, en coordinación con la Concesionaria y con la custodia necesaria
- La población interna será dirigida, controlada y conducida desde el patio o celdas de cada módulo hasta las respectivas salas multipropósitos (comedores) a recibir su alimentación por personal de vigilancia de Gendarmería de Chile.

#### **1.5.4.1.2. DE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA**

- La Administración Penitenciaria, realizara la apertura y cierre de puertas para el transportista de la alimentación y para el traslado de los contenedores de alimentos, bandejas y el material necesario para la entrega del servicio.
- La entrega material de la alimentación para los internos aislados se concretará por medio del personal del concesionario con vigilancia del personal de Gendarmería de Chile, como lo establece el punto 1.12.7.2.1.4 de las Bases de Licitación. De igual manera se procederá para su retiro.
- 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 el sentido común se requiera.
- El traslado desde y hacia los módulos y lugares donde se desarrollen los distintos programas de actividades que dirige el Concesionario, 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 Concesionario 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 custodiara a los trabajadores del Concesionario 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 Concesionario 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 Complejo Penitenciario. Esta información deberá ser proporcionada al Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario elaborará y administrará los planes de actividades laborales de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y el Contrato de Concesión.
- Gendarmería de Chile otorgará vigilancia y oportuno traslado a los internos que participen en programas de capacitación y trabajo.
- Las actividades planificadas y aprobadas por las autoridades del Establecimiento serán confirmadas a Gendarmería de Chile por el Concesionario con una semana de anticipación, en conformidad a lo señalado en el punto 3.0.2.4. del presente reglamento.

### **1.5.4.2.2. DE LA EDUCACIÓN (BÁSICA O MEDIA TÉCNICA PROFESIONAL)**

- El Concesionario elaborará planes de educación de acuerdo a lo estipulado por el Contrato de Concesión y a las exigencias del Ministerio de Educación respecto de la educación de adultos.
- Con la finalidad de completar los cupos mínimos de alumnos para cursos de enseñanza básica y/o media, el Concesionario diseñará programas comunes para internos de igual nivel educacional, clasificación y segmentación, aunque pertenezcan a diferentes módulos de reclusión.
- 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 3.0.2.4. del presente reglamento.
- Gendarmería de Chile dispondrá 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 Técnica 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**

- Las actividades de recreación planificadas y aquellas que propongan realizar los internos en forma espontánea, serán canalizadas al Área de Reinserción Social del Concesionario a través de Gendarmería de Chile. El Concesionario 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”.
- Gendarmería de Chile dispondrá el número de guardias apropiado para acompañar y resguardar a los profesores y/o monitores encargados de 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 Técnica
- Gendarmería de Chile y el Concesionario 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 asignada, la cual será atendida por un funcionario de la Unidad de Salud asignado al turno de atención del módulo y cuando la guardia de cada módulo lo solicitase.
- Será responsabilidad de la guardia de cada módulo solicitar la asistencia de personal de la Unidad de Salud cuando se trate de horarios no hábiles.
- Gendarmería de Chile acompañará el traslado de cada interno que requiera asistencia médica, a la enfermería asignada a cada 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 realizará en horarios acordados con Gendarmería de Chile, dando preferencia según la urgencia que éstos presenten acorde con la revisión efectuada por el personal de la Unidad de Salud que corresponda.
- La Gerencia Técnica 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 Servicio de Salud del establecimiento. Los internos recibirán una primera atención en la enfermería del módulo más próximo a la urgencia y si el personal de la Unidad de Salud lo determina, el interno será traslado 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 por que el interno tenga las condiciones de seguridad y traslado adecuadas. El interno será conducido y será asistido por personal paramédico del Concesionario 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 2.5.2.7 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 personal del Concesionario responsable del Servicio de Salud del Establecimiento.
- El Concesionario 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 quedarán declarados en el Registro de Novedades del respectivo servicio.
- El inventario de medicamentos que contienen sustancias psicotrópicas será controlado en forma independiente y de acuerdo a las regulaciones del Ministerio de Salud.
- El Concesionario sólo entregará medicamentos a internos, los cuales deberán estar prescritos previamente por el profesional médico respectivo, 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 establece en el punto 1.12.7.5.9. de las Bases de Licitación.
- La guardia de los módulos controlará la entrega de medicamentos mediante el “Procedimiento de entrega de medicamentos” la que portará el paramédico durante el cumplimiento del procedimiento. En este procedimiento se registrará la nómina de internos, del módulo afectado, que recibieron medicamentos y la cantidad entregada. A la guardia se le entregará copia de este procedimiento para dar cumplimiento al control de los medicamentos establecido en las Bases de Licitación en el punto 1.12.7.5.9.

#### **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 Concesionario 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 que se encuentre con Licencia médica y 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 ECUMENICAS**

---

##### **1.5.4.4.1. DE LOS OFICIOS ECUMENICOS**

- Las actividades religiosas-ecuménicas son parte del Programa de Reinserción Social, por tanto, el Concesionario administrará la Capilla ecuménica
- La coordinación de oficios religiosos- ecuménicos debe ser planificada por el Servicio de Reinserción Social, en coordinación con Gendarmería de Chile, para lo cual se debe tener en consideración las actividades de los otros subprogramas.
- Como parte de la coordinación de actividades, el Concesionario mantendrá informado a Gendarmería de Chile de los horarios de los oficios religiosos-ecuménicos

##### **1.5.4.4.2. DE LA ASISTENCIA RELIGIOSA**

- Los internos podrán solicitar la asistencia de un representante de su credo religioso) de acuerdo a los procedimientos que Gendarmería de Chile tiene establecidos.

- Los horarios de entrevistas con estos representantes de los distintos credos serán establecidos por Gendarmería de Chile en coordinación con el Concesionario a fin de compatibilizar con las actividades laborales y otros programas 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 del Complejo Penitenciario.
- 1.5.4.5.2.** Existen áreas de estacionamiento, conformadas por:
  - Área Exterior fuera del perímetro de seguridad para visitas, terceros contratistas o talleres industriales.
  - Área interior al Complejo Penitenciario, Zona de Seguridad Exterior, para personal de Gendarmería de Chile, Inspección Técnica y Gerente Técnico de la Sociedad Concesionaria, 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 aculutada.
- 1.5.4.5.5.** El Concesionario 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, artículo 1.9.7 de las Bases de Licitación.

#### **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 Concesionario 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 Concesionario deben tomar todas las precauciones necesarias a fin de evitar su pérdida por cualquier causa.
- 1.5.4.6.3.** Los trabajadores del Concesionario 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.** Los encargados de los Talleres industriales serán los custodios responsables de las máquinas, equipos, herramientas y accesorios, por lo que deberán asegurarse de que estos implementos sean mantenidos en un lugar de resguardo.
- 1.5.4.6.5.** Cada vez que los trabajadores del Concesionario conozcan o detecten una situación anormal que pudiera poner en riesgo la seguridad del establecimiento, sus instalaciones y los servicios prestados por el Concesionario, deberá ser informada al supervisor directo quien deberá poner en conocimiento, al Gerente Técnico, quién a su vez la reportará a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Técnica.
- 1.5.4.6.6.** Ante un evento crítico y situación de emergencia, los trabajadores del Concesionario deberán dar estricto cumplimiento a la normativa operativa indicada en el plan de contingencia del Concesionario y a las acciones de seguridad desarrolladas por Gendarmería de Chile en estos casos.

#### **1.5.4.7. DEL USO DE VEHÍCULOS DEL CONCESIONARIO**

---

- 1.5.4.7.1** El uso del combustible para los vehículos del Concesionario asignados al Complejo Penitenciario estará controlado por la Gerencia de Técnica y financiado por el Concesionario
- 1.5.4.7.2** Los vehículos de uso exclusivo del Concesionario 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 Concesionario 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 Complejo Penitenciario.

#### **1.5.4.8. PROHIBICIONES PARA TRABAJADORES DEL CONCESIONARIO Y/O PRESTADORES DE SERVICIOS**

---

- 1.5.4.8.1.** Se prohíbe fumar en las áreas de espacios públicos cerrados del Concesionario, 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 Concesionario y de los empresarios que desarrollen actividades económicas en el interior, se encontrarán sujetos a las normas y procedimientos de los Establecimientos Penitenciarios señalados por Gendarmería de Chile.

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

**1.5.4.10. DEL USO DE RECINTOS DE RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

---

- 1.5.4.10.1.** Las solicitudes de uso de recintos donde se desarrollan actividades dirigidas por el Concesionario, por parte de la Administración Penitenciaria y la Inspección Técnica deberán ser dirigidas al Gerente Técnico. Este coordinará con las jefaturas de los servicios penitenciarios concesionados, dicha solicitud. La solicitud deberá formularse por escrito.



## PARTE 2

### 2.1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

#### 2.1.1.1. ALCANCES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

---

##### 2.1.1.1.1. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA, DEL EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR Y DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE SEGURIDAD.

---

Será obligación<sup>2</sup> de la Sociedad Concesionaria, desde la Recepción de la Habilitación de la Infraestructura<sup>3</sup>, ejecutar a su costo los Programas de Mantenimiento Preventiva de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y del Equipamiento y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario de Biobío.

Se incluye en la responsabilidad de Mantenimiento de la Infraestructura todos los sistemas y subsistemas, equipos e instalaciones que forman parte de los proyectos de arquitectura y especialidades ejecutados por el MOP, y que se encuentran contenidos dentro del área de Concesión<sup>4</sup>, tales como:

- Sistema de Abastecimiento de Agua Potable.
- Sistema de Alcantarillado.
- Sistemas de Evacuación y Canalización de Aguas Lluvias.
- Sistemas de Abastecimiento y Respaldo de Energía Eléctrica.
- Sistemas de Abastecimiento de Gas.
- Sistemas de Climatización.
- Sistemas de Agua Caliente.

En cuyo caso el Concesionario será responsable de la continuidad operativa de cada uno de estos sistemas y de los equipos que los componen, durante las 24 horas del día y todos los días del año, para lo cual realizarán las mantenimientos preventivos necesarios de acuerdo a las especificaciones técnicas contenidas en los proyectos de arquitectura y especialidades entregados por el MOP, a las pautas de los respectivos fabricantes y a los estándares mínimos establecidos en el acápite 2.4.2.1. de las Bases de Licitación y el DS 248.

La responsabilidad de Mantenimiento Preventiva y Correctiva se extiende también al Equipamiento Estándar y al Equipamiento y Sistemas de Seguridad, cumpliendo respectivamente los estándares mínimos establecidos en los acápites 2.4.2.2 y 2.4.2.3 de las Bases de Licitación, las pautas y recomendaciones de los fabricantes de cada equipo, y las especificaciones técnicas de cada elemento.

---

<sup>2</sup> En conformidad con lo señalado en el acápite 1.9.6.1 de las Bases de Licitación.

<sup>3</sup> Definida en el acápite 1.9.4.6 de las Bases de Licitación y en el Numeral 4.6 del DS N° 248

<sup>4</sup> Según el área definida en el Plano de Concesión del Complejo Penitenciario de Biobío

#### 2.1.1.1.2. DEFINICIONES BÁSICAS

---

Se agrega -a modo de complemento- a las definiciones contenidas en las Bases de Licitación<sup>5</sup> las siguientes definiciones relativas al Servicio de Mantenimiento a realizar por el Concesionario:

**INSPECCIÓN:** Conjunto de actividades de revisión que se realizan sobre la infraestructura, los equipos y los sistemas de manera de verificar el normal estado de operación y funcionamiento.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Conjunto de actividades planificadas que al realizarse de manera regular permiten asegurar la confiabilidad de un equipo o sistema y detectar de manera temprana fallas repetitivas y puntos débiles en las instalaciones, minimizando así la posibilidad de fallas intempestivas, aumentando la vida útil y el estado de conservación, disminuyendo los costos de las reparaciones y reduciendo los tiempos en el proceso de reparación que puedan generarse por un mantenimiento correctivo.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Conjunto de actividades no planificadas, que escapan al contexto del mantenimiento preventivo antes definido, pero que deben realizarse para recuperar el normal estado de operación de un equipo o sistema que fuera afectado por una falla.

**FALLAS O DEFECTOS DE DISEÑO O CONSTRUCCIÓN PREEXISTENTES:** Corresponden a fallas o defectos en la infraestructura, que puedan afectar la operación o la prestación de servicios cuya causa es atribuible al diseño o construcción obra preexistente.

**SOLICITUD DE ATENCIÓN DIARIA:** Requerimiento de servicio no planificado por el Servicio de Mantenimiento del Concesionario, el cual puede activar un proceso de Inspección, o de mantenimiento correctivo.

**EVENTO CRÍTICO:** Es la pérdida relativa de la normalidad que, eventualmente, puede afectar el control al interior del Complejo Penitenciario. Lo cual será calificado exclusivamente por el Alcalde de acuerdo a lo definido en las Bases de Licitación<sup>6</sup>

**INSTALACIONES CRÍTICAS:** Corresponden a los sistemas críticos para el funcionamiento del Complejo Penitenciario de acuerdo a lo definido en las Bases de Licitación<sup>7</sup>, entendiéndose por tales las siguientes:

- Sistema de abastecimiento de agua potable.
- Sistema de alcantarillado.
- Sistema de evacuación de aguas lluvias, drenaje de aguas superficiales y contención de inundaciones.
- Sistema de abastecimiento de energía eléctrica.
- Sistema de abastecimiento de gas.
- Cualquier otro sistema de abastecimiento de cualquier otro tipo de combustible utilizado para calefacción o refrigeración.

---

<sup>5</sup> Ver acápite 1.2.2. de las Bases de Licitación.

<sup>6</sup> Ver acápite 1.12.3. de las Bases de Licitación

<sup>7</sup> Ver acápite 1.9.6.2. de las Bases de Licitación.

**EMERGENCIA:** Situación de anomalía en la operación o funcionamiento de un sistema crítico, la cual podría afectar uno o los dos establecimientos del Complejo Penitenciario. Esta situación debe ser fundamentalmente informada por el Alcaide a la Inspección Técnica, quien a su vez informa al concesionario. Dicha notificación podrá ser por escrito, correo electrónico o teléfono, según el procedimiento vigente.

El Concesionario atenderá esta emergencia en los plazos estipulados en las Bases de Licitación<sup>8</sup>

**DESTRUCCIÓN PROVOCADA POR INCENDIO:** La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del Complejo Penitenciario, sean estos de carácter intencional o no, estarán cubiertos por las pólizas de seguro establecidas en las Bases de Licitación<sup>9</sup>, de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión. Se exceptúan incendios provocados por los internos, según los términos del contrato.

**HORARIO DE ATENCIÓN NORMAL:** Corresponde a un intervalo temporal definido por el Concesionario, en el cual su personal se encuentra físicamente en el Complejo Penitenciario. Para todos los efectos relacionados con la prestación del Servicio de Mantenimiento el **Horario de Atención Normal** será el siguiente:

**Lunes a viernes hábiles de 08:00 hrs. a 17:45 hrs.**

**HORARIO DE ATENCIÓN ESPECIAL:** Corresponde a un intervalo temporal definido por el Concesionario, en el cual al menos una persona perteneciente al equipo de Mantenimiento se encuentra físicamente en el Complejo Penitenciario. Para todos los efectos relacionados con la prestación del Servicio de Mantenimiento el **Horario de Atención Especial** será el siguiente:

**Lunes a viernes hábiles de 17:46 hrs. a 20:00 hrs.**

**HORARIO DE ATENCIÓN EN TURNO PASIVO:** Corresponde a un intervalo temporal definido por el Concesionario, en el cual al menos una persona perteneciente al equipo de Mantenimiento, que se encuentra físicamente fuera del Complejo Penitenciario, estará disponible para asistir a él y atender un requerimiento de emergencia. Para todos los efectos relacionados con la prestación del Servicio de Mantenimiento el **Horario de Turno Pasivo** será el siguiente:

**Lunes a viernes hábiles de 20:01 hrs. a 07:59 hrs.  
Sábados, Domingos y Festivos durante las 24hrs.**

**TELÉFONO DE EMERGENCIA:** Corresponde a los números telefónicos que serán debidamente informados a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Técnica, con la finalidad que de aviso a la Sociedad Concesionaria de una emergencia en cualquiera de los horarios de Atención previamente definidos.

---

<sup>8</sup> Ver acápite 1.9.6.1 de las Bases de Licitación.

<sup>9</sup> Ver acápite 1.8.11 de las Bases de Licitación.

#### **2.1.1.1.2.1 REPARACIONES, MANTENCIONES O REPOSICIONES NO CONTEMPLADAS EN LOS PROGRAMAS DE MANTENCIÓN<sup>10</sup>,**

---

El Inspector Fiscal podrá solicitar al Concesionario la realización de mantenciones o reposiciones no contempladas en los Programas de Mantenimiento de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y del Equipamiento de Seguridad, en los siguientes casos:

##### **1) Daños producidos por Razones Imputables a la Sociedad Concesionaria.**

En caso de que el daño se produzca por razones imputables al Concesionario, lo que será calificado fundadamente por el Inspector Fiscal, **el Concesionario deberá ejecutar, a su entero cargo, costo y responsabilidad**, las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño. El plazo máximo para la ejecución de las labores de reparación será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.

##### **2) Situaciones Ajenas a la Sociedad Concesionaria.**

Corresponde a todas aquellas situaciones en que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, sea necesario realizar actividades u obras de mantenimiento, reparación o reposición de algún elemento o sistema que conformen la Infraestructura, el Equipamiento Estándar o el Equipamiento de Seguridad, y que no estén considerados en los Programas de Mantenimiento Preventiva Aprobados de acuerdo a lo indicado en las bases de licitación<sup>11</sup>.

#### **2.1.1.2. RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.**

---

##### **2.1.1.2.1. CONSIDERACIONES GENERALES.**

---

Será obligación<sup>12</sup> de la Sociedad Concesionaria, desde la Recepción de la Habilitación de la Infraestructura<sup>13</sup>, ejecutar a su costo los Programas de Mantenimiento Preventiva de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y del Equipamiento y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario de Concepción, conforme al Programa Anual Aprobado por el Inspector Fiscal.

##### **2.1.1.2.2. CANALES DE COMUNICACIÓN.**

---

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con el Concesionario durante la concesión, usando como documento oficial el Libro de Explotación<sup>14</sup>, y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos legales y contractuales. El Concesionario se comunicará con Gendarmería de Chile a través de la Inspección Técnica, por los medios que el Inspector Fiscal determine para ello.

---

<sup>10</sup> Ver acápite 1.9.6.1.2. de las Bases de Licitación

<sup>11</sup> Ver acápite 1.9.6.1.2. de las Bases de Licitación

<sup>12</sup> En conformidad con lo señalado en el acápite 1.9.6.1.1 de las Bases de Licitación.

<sup>13</sup> Definida en el acápite 1.9.4.6 de las Bases de Licitación y en el Numeral 4.6 del DS N° 248

<sup>14</sup> Ver acápite 1.9.9 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá otorgar libre acceso al Inspector Fiscal a los antecedentes del proyecto: planos, memorias de cálculo, especificaciones, etc., relacionados con los Establecimientos Penitenciarios, la documentación y registros relacionados con la explotación de la Concesión y, en general, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del Contrato de Concesión de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.8.7. de las Bases de Licitación.

### **2.1.1.2.3. RESPONSABILIDADES.**

---

#### **2.1.1.2.3.1 RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO.**

---

Las responsabilidades del Concesionario directamente relacionadas con la prestación del Servicio de Mantenimiento serán entre otras:

- a) Ejecutar los programas de mantención de Infraestructura, Equipamiento Estándar y Equipamiento y Sistemas de Seguridad correspondientes previamente aprobados por el Inspector Fiscal, entendiéndose incluidos en esta responsabilidad todos los sistemas y subsistemas que forman parte de la Infraestructura, incluida la totalidad de las instalaciones, de acuerdo a los proyectos de arquitectura y especialidades, entregados por el MOP y a las exigencias establecidas en las Bases de Licitación;
- b) Contar con el personal idóneo para mantener un servicio profesional, eficiente, seguro y oportuno de todas las obras, equipos e instalaciones a mantener;
- c) Atender con personal calificado toda incidencia y/o contingencia, en un plazo no superior a 24 horas contado desde la notificación por parte del Inspector Fiscal;
- d) Equipar al personal en servicio con el vestuario adecuado que lo distinga y elementos de seguridad apropiados en el desempeño de sus funciones;
- e) Entregar la información estadística relacionada con el cumplimiento del plan de mantención de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y de los Sistemas y Equipos de Seguridad<sup>15 16</sup>;
- f) Informar a la Inspección Técnica de los daños detectados a la Infraestructura y sus Equipos Asociados, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad, ya sean producto de causas atribuibles o ajenas a la Sociedad Concesionaria;
- g) Acatar las instrucciones del Inspector Fiscal, que se enmarquen en el contexto del contrato de Concesión y de las Bases de Licitación;
- h) Cumplir las consideraciones ambientales y de seguridad contenidas en la legislación vigente y en las Bases de Licitación;

---

<sup>15</sup> De acuerdo a lo definido en el artículo 2.1.1.6.3 del presente Reglamento de Servicio

<sup>16</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 1.8.7 de las Bases de Licitación

- i) Realizar los pagos al MOP y Gendarmería de Chile de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación;
- j) Informar de las fallas o defectos que afectan a la infraestructura y su equipamiento cuya causa es atribuible al diseño o construcción de la obra preexistente.
- k) Todas las otras responsabilidades señaladas en las Bases de Licitación.

#### **2.1.1.2.3.2 RESPONSABILIDADES DEL INSPECTOR FISCAL.**

---

Las responsabilidades del Inspector Fiscal<sup>17</sup> son:

- a) Fiscalizar el cumplimiento de las especificaciones y normas técnicas sobre la habilitación de cada Establecimiento Penitenciario;
- b) Fiscalizar el cumplimiento de las normas de seguridad;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de las normas de calidad;
- d) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite con relación a la gestión de la concesión;
- e) Entregar al MINJU, los informes que éste solicite con relación a la gestión de la Concesión.
- f) Revisar la información estadística entregada por la Sociedad Concesionaria;
- g) Notificar al Concesionario para que éste revise la infraestructura de cada EP<sup>18</sup>
- h) Entregar la infraestructura correspondiente a cada EP, con la debida anotación en el Libro de Explotación;
- i) Proponer la aplicación de las multas que correspondan, en virtud del Contrato de Concesión;
- j) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato;
- k) Dictar órdenes e instrucciones escritas para el cumplimiento del Contrato de Concesión;
- l) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en la legislación vigente y en las presentes Bases de Licitación.

---

<sup>17</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 1.8.1 de las Bases de Licitación

<sup>18</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 1.9.1 de las Bases de Licitación

- m) Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP, con copia al MINJU, que dé cuenta de la labor realizada, el estado y los problemas presentados en la Concesión;
- n) Abrir y llevar el Libro de Explotación desde el momento en que sea designado;
- o) Revisar y proponer al DGOP la aprobación del Reglamento de Servicio de la Obra;
- p) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria;
- q) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura<sup>19</sup>
- r) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar<sup>20</sup>
- s) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad<sup>21</sup>
- t) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de los servicios penitenciarios<sup>22</sup>,
- u) Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Trabajo.
- v) Fiscalizar el cumplimiento de cobro de tarifas de los Servicios Complementarios, si los hubiere<sup>23</sup>
- w) Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación;
- x) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal según el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la Concesión;
- y) Llevar el registro de bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 N° 2 del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada 6 meses, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor en caso de ser conveniente;
- z) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP de acuerdo a lo señalado en las presentes Bases de Licitación;
- aa) Aprobar, previo informe favorable de Gendarmería de Chile, los programas, planes y acciones que el Concesionario proponga en el marco del servicio

<sup>19</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 2.4.2.1 de las Bases de Licitación

<sup>20</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 2.4.2.2 de las Bases de Licitación

<sup>21</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 2.4.2.3 de las Bases de Licitación

<sup>22</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 2.4.2.4 de las Bases de Licitación

<sup>23</sup> En conformidad con lo definido en el acápite 1.9.7 de las Bases de Licitación

penitenciario de reinserción social;

bb) Cualesquiera otras que se establezcan en las presentes Bases de Licitación.

#### **2.1.1.2.3.3 RESPONSABILIDADES DE GENDARMERÍA DE CHILE.**

---

Las responsabilidades de Gendarmería de Chile, directamente aplicables al servicio de Mantenimiento serán entre otras:

- a) Garantizar la seguridad del personal del Concesionario, de sus subcontratistas y proveedores referenciados que realicen sus labores en el Complejo Penitenciario;
- b) Facilitar los accesos del personal, proveedores, repuestos, insumos y herramientas en el Complejo Penitenciario;
- c) Designar un representante o Coordinador a cargo de la Infraestructura, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario, para que actúe como interlocutor con el Concesionario y la Inspección Técnica.
- d) Informar inmediatamente a la Inspección Técnica o al Concesionario sobre cualquier anomalía, falla, o daño detectado en la Infraestructura, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario.
- e) Impedir, por los medios que corresponda, cualquier acción vandálica que sea detectada y que afecte la Infraestructura, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario.
- f) Entregar de manera oportuna a la Inspección Técnica copia de todas las Facturas, Notas de Crédito y Notas de Débito relacionadas con los consumos de Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica y Gas Licuado, de manera de permitir el cálculo de los reembolsos por consumos de estos servicios por parte del Concesionario, cuando corresponda.
- g) Dar las facilidades al personal del Concesionario para el cumplimiento de las Instrucciones del Inspector Fiscal.
- h) Todas las otras responsabilidades señaladas en las Bases de Licitación.

#### **2.1.1.2.3.4 RESPONSABILIDADES DE LA INSPECCIÓN TÉCNICA DE EXPLOTACIÓN.**

---

Para cada uno de los Establecimientos Penitenciarios<sup>24</sup>, la Inspección Técnica de Explotación, tendrá por objeto: Asesorar y apoyar al Inspector Fiscal en la inspección de la Habilitación de cada EP y en el cumplimiento de las normas técnicas y ambientales sobre la Habilitación. Asimismo, deberá asesorar y apoyar al Inspector Fiscal en la inspección del cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la operación de cada EP, así como del cumplimiento de los estándares

---

<sup>24</sup> Ver acápite 1.8.1.13.4 de las Bases de Licitación.



e indicadores de los servicios de la Concesión y en el cumplimiento del Reglamento de Servicios de la Obra.

### **2.1.1.3. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.**

Será obligación<sup>25</sup> de la Sociedad Concesionaria, desde la Recepción de la Habilitación Total de la **Infraestructura, ejecutar a su costo los Programas de Mantenimiento Preventiva de la Infraestructura** y Equipos Asociados, del Equipamiento Estándar y del Equipamiento y Sistemas de Seguridad del Complejo Penitenciario de Biobío.

Para esto, en conformidad con lo señalado en las Bases de Licitación<sup>26</sup> el Concesionario deberá realizar la totalidad de las actividades de mantenimiento y reposición con insumos y **materiales de calidad igual o superior** a las contenidas en las especificaciones técnicas de los proyectos entregados por el MOP, ya sea para la Infraestructura y Equipos que la conforman, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad.

Para garantizar la realización de los programas comprometidos, el Concesionario contará con una dotación permanente de personal calificado y con proveedores referenciados de servicios y repuestos. En todas las intervenciones realizadas se tendrá especial preocupación en el cumplimiento de las normativas sectoriales vigentes y las especificaciones técnicas de los proyectos ejecutados por el MOP.

#### **2.1.1.3.1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS ASOCIADOS.**

Las actividades de mantención de la Infraestructura en lo que respecta a las Obras Civiles, Sistema Eléctrico, Sistema Sanitario, Sistemas de Abastecimiento de Gas Licuado, Sistemas de Extensión de Incendio, y todos los demás sistemas y equipos que conforman la Infraestructura del Complejo Penitenciario serán realizadas por personal calificado con insumos de igual o superior calidad a los indicados en las Especificaciones Técnicas correspondientes.

No será responsabilidad del Concesionario la reparación y/o el mantenimiento correctivo de aquellos elementos dañados por los internos o como consecuencia de haber sido operados indebidamente por parte de personal de Gendarmería de Chile, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Los equipos serán mantenidos con insumos y repuestos originales, o en su defecto con insumos y repuestos de igual o superior calidad. Los equipos críticos para el funcionamiento del Complejo Penitenciario, como son entre otros:

- Grupos Electrógenos y Tableros de Transferencia Automática.
- Sistemas de Respaldo de Energía UPS.
- Transformadores de Poder.
- Bombas de Impulsión de Agua Potable.
- Bombas de Impulsión de aguas Servidas.

<sup>25</sup> Ver acápite 1.9.6.1 de las Bases de Licitación.

<sup>26</sup> Ver acápite 1.9.6.2 de las Bases de Licitación.

- Sala Térmica.
- Estanques, válvulas, medidores y reguladores de Gas Licuado.

Estos equipos serán preventivamente mantenidos, de manera periódica, por los correspondientes representantes de las marcas en base a las pautas recomendadas por los fabricantes, o por personal calificado del Concesionario o empresas técnicamente calificadas.

Estos equipos serán continuamente inspeccionados y chequeados por personal del Concesionario, de manera de detectar tempranamente cualquier funcionamiento anormal que pueda derivar en fallas o deterioros anticipados. Para estos efectos se utilizará un check-list de los principales parámetros de operación del equipo y se conformará una “Hoja de Vida o Bitácora” en la cual se registrarán y almacenarán todos los check-list y mantenimientos realizados durante la vida útil del equipo.

Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo o reparaciones serán realizadas por personal capacitado en el Complejo Penitenciario, con insumos y repuestos de igual o superior calidad. Un equipo o sistema de la Infraestructura podrá ser reparado cuantas veces sea requerido durante su vida útil sin incurrir en una reposición completa.

En el caso que sea estrictamente necesario reponer un equipo se notificará al Inspector Fiscal para su aprobación y registro de la baja e incorporación de un nuevo equipo. Para tales efectos se adjunta en anexo 2.1.1.A. a este Reglamento de Servicio un formato de **“Solicitud de Baja e Incorporación de Equipamiento de la Infraestructura”**.

#### **2.1.1.3.2. EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR.**

---

El Concesionario ejecutará el mantenimiento de la totalidad del Equipamiento Estándar instalado en el Complejo Penitenciario, de manera periódica y regular en base a lo solicitado en las Bases de Licitación<sup>27</sup> y a las Actividades y Frecuencias establecidas en el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo Aprobado por el Inspector Fiscal.

No será responsabilidad del Concesionario la reparación y/o el mantenimiento correctivo de aquellos elementos dañados por los internos o como consecuencia de haber sido operados indebidamente por parte de personal de Gendarmería de Chile, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo o reparaciones serán realizadas por personal capacitado en el Complejo Penitenciario, con insumos y repuestos originales, o en su defecto con insumos y repuestos de igual o mejor calidad. Un equipo podrá ser reparado cuantas veces sea requerido durante su vida útil sin incurrir en una reposición completa. En el caso que un equipo en reparación haya sido descontinuado y no existan repuestos en el mercado, este no podrá continuar siendo reparado y deberá reponerse, previa autorización del Inspector Fiscal y registro de la baja e incorporación de un nuevo equipo. Para tales efectos se adjunta en anexo 2.1.1.B. a este Reglamento de Servicio un formato de

---

<sup>27</sup> Ver acápite 1.9.6.3 de las Bases de Licitación.

### **“Solicitud de Baja e Incorporación de Equipamiento Estándar de uso de Gendarmería”.**

En el caso que la mantención preventiva y/o correctiva sea de tal magnitud que requiera el retiro temporal del equipo para efectuar la citada mantención, el Concesionario deberá reemplazar dicho equipo a retirar con uno de iguales características técnicas, mientras se efectúa la mantención preventiva y/o correctiva, la cual no deberá ser superior a 7 días hábiles, contados desde el retiro del equipo al cual se le debe efectuar la mantención. En el caso que el Concesionario requiera de un plazo superior al indicado anteriormente, para el equipo que ya haya sido retirado para efectuar su mantención, la Inspección Técnica lo autorizará, previa solicitud que el Concesionario deberá efectuar a dicha instancia, con una anticipación de 24 horas antes del vencimiento del plazo original.

#### **2.1.1.3.3. EQUIPOS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD.**

---

En conformidad a lo solicitado en las Bases de Licitación<sup>28</sup>, el Concesionario será el responsable de la mantención preventiva y correctiva de la totalidad del Equipamiento y Sistemas de Seguridad implementados en el Complejo Penitenciario, con el objetivo de garantizar un apoyo ininterrumpido a Gendarmería de Chile en su función de seguridad y vigilancia, para lo cual contará con el respaldo y soporte de los proveedores(es) e instalador(es) de los equipos y sistemas de tecno vigilancia.

No será responsabilidad del Concesionario la reparación y/o el mantenimiento correctivo de aquellos elementos dañados por los internos o como consecuencia de haber sido operados indebidamente por parte de personal de Gendarmería de Chile, lo que será calificado por la Inspección Técnica.

Por el alto grado de especialización y tecnología de estos equipos y sistemas el Concesionario integrará dentro de su equipo a una empresa subcontratista o a técnicos especializados, los cuales brindarán un soporte técnico permanente y oportuno.

Las reparaciones de los equipos serán realizadas acorde con las normas, regulaciones y estándares especificados por el fabricante, previa aprobación de éstas por el Inspector Fiscal. En caso de reparar algún elemento o sistema, éste deberá quedar en condiciones de pleno funcionamiento. Las reparaciones menores podrán ser realizadas en el mismo lugar donde se produce la falla, en cambio las reparaciones mayores y/o mantenimientos correctivos, podrán ser realizados fuera del recinto penal, siempre y cuando el Concesionario adopte las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio que prestaba el elemento a reparar, lo que deberá ser formalizado, con los respaldos correspondientes al Inspector Fiscal.

En general en todas las reparaciones que se hagan, deberán emplearse equipos de prueba, herramientas, repuestos e insumos originales o equivalentes de primera calidad, teniendo primera importancia el seguir las recomendaciones del fabricante de los equipos y sistemas.

---

<sup>28</sup> Ver acápite 1.9.6.4 de las Bases de Licitación.

Un equipo podrá ser reparado cuantas veces sea requerido durante su vida útil sin incurrir en una reposición completa. En el caso que un equipo en reparación haya sido discontinuado y no existan repuestos en el mercado, este no podrá continuar siendo reparado y deberá ser repuesto, previa autorización del Inspector Fiscal y registro de la baja e incorporación de un nuevo equipo. Para tales efectos se adjunta en anexo 2.1.1.C. a este Reglamento de Servicio un formato de **“Solicitud de Baja e Incorporación de Equipos de Seguridad”**.

Para garantizar la continuidad operativa de los equipos de seguridad críticos, el Concesionario implementará una bodega en el Complejo Penitenciario, la cual contendrá los elementos, dispositivos y repuestos críticos a modo de emplearlos para reemplazo inmediato. Los repuestos que sean extraídos de esta bodega serán repuestos en el menor tiempo posible de manera de asegurar un stock permanente.

En el caso de requerirse reparación o reposición inmediata por daños ajenos a la sociedad Concesionaria se utilizarán –previa autorización del Inspector Fiscal– repuestos de este stock crítico mientras se aprueba el presupuesto de reparación o reposición correspondiente. Se adjunta en anexo 2.1.1.D. a este Reglamento de Servicio un **“Listado de Repuestos Críticos de los Sistemas de Seguridad”**.

Para efectos de llevar un control de las actividades de mantención, el Concesionario implementará un sistema de documentación de trabajo, el cual incluirá:

- a) Hoja de Vida del Equipo.
- b) Ordenes de Trabajo.
- c) Libro de Obra foliado con copias para registrar observaciones de los responsables de los sistemas de seguridad de Gendarmería de Chile y de los responsables de la mantención de estos sistemas

#### **2.1.1.4. PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

---

##### **2.1.1.4.1. PLAN GENERAL DE MANTENIMIENTO DURANTE EL PERÍODO DE CONCESIÓN.**

---

Las Bases de Licitación establecen<sup>29</sup> como principal objetivo de los Programas de Mantención lograr un buen estado físico y funcional los edificios, equipos y sistemas que conforman la Infraestructura, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad, de manera que las condiciones operativas sean normales, garantizando un apoyo ininterrumpido a Gendarmería de Chile en su función de seguridad y vigilancia.

Los criterios y normas técnicas que deberán adoptarse en la elaboración y ejecución de dichos programas deberán asegurar en todo momento y por el período que dure la concesión de la obra, que lo anterior se cumpla; y al final de la concesión que se entregue una obra, con la Infraestructura, la totalidad del Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de seguridad en condiciones de seguir siendo utilizados.

Los Programas de Mantención consideran todos los elementos, componentes y actividades de mantención que se requieran, la periodicidad de estas actividades y

---

<sup>29</sup> Ver acápite 2.4.2.1 de las Bases de Licitación.

la forma general en que serán ejecutadas, de manera de prestar un servicio permanente de mantención preventiva que asegure las condiciones normales de funcionamiento y seguridad durante todo el período de concesión.

En este contexto el Concesionario ha realizado, en base a los requerimientos mínimos indicados en las Bases de Licitación<sup>30</sup>, un Programa de Mantención Referencial y General para todo el período de Concesión, dentro del cual se enmarcarán cada año los correspondientes Programas Anuales de Conservación de la Obra (PACO). Ver anexo 2.1.1.E. adjunto al presente Reglamento de Servicio.

#### **2.1.1.4.1.1. PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**

---

Las Bases de Licitación establecen<sup>31</sup> que año a año el Concesionario presentará para la Aprobación del Inspector Fiscal un Programa Anual de Mantención de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y del equipamiento y Sistemas de Seguridad para el año próximo.

Con la finalidad de prestar el Servicio de Mantención requerido de acuerdo a las pautas de los fabricantes de cada Equipo y Elementos de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y del Equipamiento y Sistemas de Seguridad, el Programa Anual podrá contener, de manera justificada ~~y previamente autorizada por el con~~ previa autorización del Inspector Fiscal, la modificación de frecuencias de atención o alcance de trabajos a realizar, de algunas de las actividades que lo ameriten para ese año en particular.

#### **2.1.1.4.1.2. PROCESO DE ELABORACIÓN ACORDE A LA NECESIDAD REAL.**

---

De acuerdo a los alcances definidos en el Programa de Mantención Referencial y General del período de Concesión, se considerará también los hechos particulares de cada año de explotación, de manera de brindar un Servicio de Mantención que se ajuste a las necesidades reales del Complejo Penitenciario en post de lograr un buen estado de Conservación.

#### **2.1.1.4.2. SOFTWARE DE GESTIÓN.**

---

Para la gestión del Programa de Mantención de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y de los Equipos y Sistemas de Seguridad el Concesionario utilizará el Software de Gestión de clase mundial.

Este Software permitirá al Concesionario organizar de manera ordenada las diversas actividades contenidas en el Programa Anual de Mantenimiento, y gestionar de manera eficiente los recursos necesarios para su ejecución en base a los estándares de calidad definidos.

Las características principales de este Software que serán implementadas en el Servicio de Mantenimiento son las siguientes:

---

<sup>30</sup> Ver acápite 2.4.2.1.2, 2.4.2.2.2, 2.4.2.3 de las Bases de Licitación.

<sup>31</sup> Ver acápite 1.9.6.1.1 de las Bases de Licitación

### **Almacenamiento Centralizado**

El Software será instalado, almacenado y respaldado de manera centralizada, asegurando de esta forma que la integridad del Software no se vea afectada por factores locales en donde se emplaza cada Complejo Penitenciario.

El sistema será accesado en forma remota, desde las estaciones de trabajo habilitadas bajo los más altos estándares de seguridad informática, a través de los enlaces de datos dispuestos por el Concesionario en el Complejo Penitenciario.

### **Registro en el tiempo**

Cada uno de los datos ingresados a SAP quedará registrado de manera unívoca en el tiempo real, de esta forma cada dato agregado o corrección realizada pasa a formar un nuevo registro, imposibilitando la alteración de los datos previamente ingresados, con lo cual se asegura la integridad de la información, garantizando de esta forma que se registre en el sistema la ubicación temporal de las actividades realizadas.

### **Parametrización de acuerdo a la Infraestructura existente**

Se cargará al software de control una representación de la Infraestructura particular del Complejo Penitenciario, de manera de emplazar en ella los equipos y sistemas que la conforman, garantizando de esta forma que se registre en el sistema la ubicación espacial de las actividades realizadas.

### **Generación de Órdenes de Trabajo**

Cada actividad de mantenimiento Preventivo o Correctivo que realice el Concesionario será registrada de manera unívoca en el sistema SAP, permitiendo de esta forma organizar los recursos necesarios para la realización y seguimiento de las actividades.

### **Manejo de Stock**

Cada vez que un material, artículo o repuesto entre o salga de las bodegas del Concesionario, este será registrado en el software, de manera de contar con un registro on-line de las existencias, permitiendo de esta forma la programación de las adquisiciones necesarias para la realización de las reparaciones o reposiciones correspondientes.

### **Generación de Órdenes de Compra**

Cada vez que sea necesario se generará en el sistema una Orden de Compra, permitiendo así al Concesionario la gestión sobre la adquisición de los insumos, repuestos o servicios externos, necesarios para la ejecución de las actividades de mantenimiento.

#### 2.1.1.4.2.1. ORDENES DE TRABAJO.

---

Todas las actividades de mantenimiento, tanto preventivas como correctivas contarán con una "Orden de Trabajo" en el Software. Estas Órdenes de Trabajo serán registradas en el sistema con un número único conteniendo al menos la siguiente información: Actividad a realizar, operación específica, ubicación técnica, equipo relacionado, materiales utilizados en la reparación, personal directamente involucrado y el tiempo real utilizado. Una vez finalizada la ejecución de los trabajos, estas órdenes serán "Cerradas Técnicamente", dando por terminado el proceso en el sistema.

El registro histórico de las Órdenes de Trabajo podrá ser consultado en cualquier minuto por personal del Concesionario, permitiendo la generación de los informes que solicite la Inspección Técnica. Se adjunta el anexo 2.1.1.G. del presente reglamento un formato referencial de Orden de Trabajo que será utilizada por el Concesionario.

#### 2.1.1.4.2.2. UBICACIONES TÉCNICAS Y EQUIPOS.

---

Con la finalidad de hacer más operativa la organización del Servicio de Mantenimiento, el Concesionario cargará en sistema una representación de la Infraestructura particular del Complejo Penitenciario, de manera de emplazar en ella los equipos y sistemas que la conforman.

Para esto el Concesionario ha organizado el Complejo Penitenciario dentro de Software en dos grandes Grupos: **Ubicaciones Técnicas y Equipos**.

Las **Ubicaciones Técnicas** corresponden a sectores del Área de Concesión que reúnen un denominador común, como el área de reclusiones máxima, el edificio administrativo, el área de control de acceso, etc.

De esta forma el Concesionario, ha dividido la Zona Interna del Complejo Penitenciario en:

- Centro de Cumplimiento Penitenciario Biobio, dividido en trece áreas numeradas del 1 al 13:

ÁREA INTERNA	ZONA
ÁREA 01	RECLUSIONES MÁXIMA
ÁREA 02	RECLUSIONES ALTA
ÁREA 03	RECLUSIONES ALTA
ÁREA 04	RECLUSIONES MEDIA
ÁREA 05	GIMNASIO
ÁREA 06	RECLUSIONES TERAPÉUTICOS Y CAPILLA
ÁREA 07	RECLUSIONES BAJA
ÁREA 08	TALLERES INDUSTRIALES
ÁREA 09	GUARDIA INTERNA
ÁREA 10	HOSPITAL
ÁREA 11	RECLUSIONES ESPECIALES
ÁREA 12	ÁREAS VERDES INTERIORES

ÁREA 13	ANILLO VIRTUAL
---------	----------------

Y en seis áreas la Zona Externa, numeradas del 14 al 19:

ÁREA EXTERNA	ZONA
ÁREA 14	ESTANQUES, PLANTA ELEVADORA DE AGUA POTABLE Y AGUAS SERVIDAS.
ÁREA 15	ÁREAS VERDES EXTERNA
ÁREA 16	EDIFICIO ADMINISTRATIVO.
ÁREA 17	CENTRAL DE ALIMENTACIÓN Y SERVICIOS ANEXOS
ÁREA 18	MURO PERIMETRAL
ÁREA 19	UNIDADES ADMINISTRATIVAS

- Área anexada Centro de Cumplimiento Penitenciario Concepción: se definen las siguientes zonas interna y externa divididos del área 20 a la 30 como zona interna:

ÁREA INTERNA	ZONA
ÁREA 20	MODULO RECLUSION 1
ÁREA 21	MODULO RECLUSION 2A, 2B Y 3
ÁREA 22	MODULO RECLUSION 4A, 4B Y 5
ÁREA 23	MODULO RECLUSION 6A, 6B, 7A Y 7B
ÁREA 24	MODULO RECLUSION 8A y 8B, 9A, 9B Y 10
ÁREA 25	ESCUELA PENAL Y PATIO PRINCIPAL
ÁREA 26	AREA TECNICA, HOSPITAL Y VISITAS
ÁREA 27	AREA ESTERIL
ÁREA 28	ADMINISTRACIÓN, AISLAMIENTO Y CENTRAL DISTRIBUCION INTERNA
ÁREA 29	GALPON
ÁREA 30	ANILLOS DE VIGILANCIA

Y para el área externa son 5, numeradas del 31 al 35:

ÁREA EXTERNA	ZONA
ÁREA 31	SALAS ZONA EXTERNA (SALA ELÉCTRICA Y SALA CCTV)
ÁREA 32	CALLE DE SERVICIO
ÁREA 33	ESTANQUES PLANTA IMPULSION AGUA POTABLE Y PLANTA IMPULSION RED INCENDIO
ÁREA 34	CANAL DE AGUAS LLUVIAS
ÁREA 35	MURO DE RONDA

Dentro de cada una de estas áreas principales se ha cargado en el Software las Sub- Áreas, Edificios, Niveles y Dependencias que contiene cada área, de manera de definir de manera univoca dentro del sistema el lugar físico (ubicación técnica) en el cual se desarrollan las actividades.

Con el mismo objetivo, se cargarán dentro del sistema los equipos o grupos de



equipos de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar y Equipos del Sistema de Tecnovigilancia y Seguridad Electrónica. De esta forma quedarán representados en SAP los diversos equipos y las ubicaciones técnicas que los contienen, permitiendo organizar para cada uno de ellos las diversas Actividades del Servicio de Mantenimiento.

El listado referencial de Equipos y Ubicaciones Técnicas se ilustra en el Anexo 2.1.1.H. del presente Reglamento, los cuales podrán ser modificados con la aprobación del Inspector Fiscal de acuerdo a la necesidad operativa, y a la incorporación de nuevas dependencias o zonas al Área de Concesión.

#### **2.1.1.4.3. PROGRAMACIÓN MENSUAL.**

---

Mes a mes el personal del Concesionario procederá a programar, sobre la base de la Inspección y mediante el uso del sistema SAP, la fecha de ejecución de las Actividades de Mantenimiento Preventiva del mes siguiente, indicando de manera tentativa su fecha de ejecución, la duración de los trabajos, su ubicación técnica y el personal a cargo de su ejecución directa. Esta planificación contendrá las Actividades de Mantenimiento Preventivo correspondientes, de acuerdo al Programa Anual Aprobado, y las actividades de Mantenimiento correctivo cuya ejecución corresponda al mes informado.

Si existiesen en el transcurso del mes en ejecución, factores externos -de responsabilidad o no del Concesionario -que impidiesen la ejecución normal de las actividades de acuerdo a lo previamente planificado y aprobado, el Concesionario deberá notificar oportuna y justificadamente a la Inspección Técnica de la necesidad de reprogramación de las actividades.

#### **2.1.1.4.4. ENTREGA DE LA PLANIFICACIÓN MENSUAL.**

---

La planificación mensual de las Actividades del Servicio de Mantenimiento del Concesionario será entregada a la Inspección Técnica, una vez haya sido aprobada por el Inspector Fiscal, dentro de los plazos establecidos en las Bases de Licitación<sup>32</sup>, utilizando para ello el formato referencial ilustrado en el Anexo 2.1.1.I. del presente Reglamento. Posteriormente, será la ITE quien compartirá la planificación mensual con Gendarmería de Chile para las coordinaciones pertinentes.

En caso que Gendarmería de Chile determine que por razones de seguridad u otras, no se pueda ejecutar alguna de las actividades preventivas programadas, deberá informar a la Inspección Técnica, quien debe notificar oportunamente al Concesionario de la existencia de situaciones – ajenas al Concesionario – que obliguen a la no ejecución de las actividades de mantenimiento en las fechas previstas. Teniendo en cuenta que en tales circunstancias el Concesionario las programará de acuerdo a lo planificado.

De no existir observaciones por parte de la Inspección Técnica, dentro de los plazos establecidos por las Bases de Licitación, los planes se entenderán aprobados procediendo a su ejecución por parte del Concesionario según corresponda.

---

<sup>32</sup> Ver acápite 1.9.6.1.1. de las Bases de Licitación.

## 2.1.1.5. EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

---

### 2.1.1.5.1. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

---

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

- Lograr un adecuado nivel de conservación y operación de los equipos;
- Desarrollar las actividades 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 de mantención preventivo estará orientado a lograr un adecuado nivel de conservación y operación de la Infraestructura, equipos y sistemas del Complejo Penitenciario indicados en el Contrato de Concesión y cuyo detalle se encuentra definido en los proyectos implementados.

El programa de mantención preventivo se hará extensivo, además, a todos los equipos e instalaciones que el Inspector Fiscal autorice incorporar durante el período de la explotación, ~~los cuales estarán sujetos a la compensación indicada en el Contrato de Concesión~~ de acuerdo con lo definido para estas materias en el contrato de concesión<sup>33 34</sup>.

Todas las actividades de Mantenimiento Preventivo contenidas en Programa Anual Aprobado se realizarán bajo un esquema de inspecciones planificadas que cubrirá todos los equipos, sistemas e instalaciones, con el objeto de chequear sus condiciones de conservación y operación, conforme avanza el mismo. El resultado de estas inspecciones será informado al supervisor de Mantención y al Jefe del Servicio, quien determinará la prioridad de cada actividad, generándose así las órdenes de trabajo correspondientes y la consecuente acción reparativa, cuando corresponda.

Dadas las condiciones de seguridad del Complejo Penitenciario, la Sociedad Concesionaria 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

---

<sup>33</sup> Ver acápite 1.9.6.1.2. de las Bases de Licitación.

<sup>34</sup> Ver acápite 1.9.6.1.13. de las Bases de Licitación.

adecuado desempeño de sus funciones.

#### **2.1.1.5.1.1. DESARROLLO Y JUSTIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES.**

---

Diariamente el personal del Concesionario ejecutará las tareas de mantenimiento preventivo en base a la programación aprobada y coordinada con Gendarmería de Chile. No obstante, el plazo de ejecución y término de las intervenciones previamente programadas deberá entenderse como referencial, estando directamente relacionado con las facilidades que se presten para la ejecución de los trabajos.

Si existiesen en el transcurso del mes en ejecución, factores externos -de responsabilidad o no del Concesionario- que impidiesen el inicio o la ejecución normal de las actividades preventivas de acuerdo a lo previamente planificado y aprobado, el Concesionario notificará oportuna y justificadamente a la Inspección Técnica de la necesidad de reprogramación de estas actividades.

#### **2.1.1.5.2. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**

---

El Mantenimiento Correctivo se generará principalmente por las siguientes razones:

- Alarma de un equipo;
- Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección Técnica o de otro servicio de la Concesionaria;
- Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios);
- Daño intencional detectado y certificado por la Inspección Técnica;
- 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.

Estas actividades se realizarán después de detectada una falla o fatiga de un material que le impida seguir cumpliendo normalmente su función. Estas operaciones se desarrollarán en función de las prioridades que sean definidas por la Sociedad Concesionaria.

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 podrá tener el carácter de Paliativa quedando el Equipo o Sistema Operando en Modo Degradado a la espera de la solución definitiva.

#### **2.1.1.5.2.1. Solicitud De Atención Diaria.**

---

De acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación<sup>35</sup>, el Concesionario tendrá la obligación de realizar todas las operaciones de mantenimiento correctivo cada vez que ocurra un desperfecto. En este contexto se recoge la necesidad de atención por parte del Servicio de Mantenimiento del Concesionario de pequeñas anomalías, las cuales no necesariamente constituyen la falla de un determinado equipo o sistema, teniendo muchas veces su causa en la incorrecta operación o manipulación por parte de los usuarios.

Estas solicitudes de atención diaria no deben ser confundidas en ningún aspecto con una situación de emergencia, para lo cual existen otros procedimientos de información y atención<sup>36</sup>.

Estas solicitudes de atención diaria serán recogidas por el Servicio de Mantenimiento, en los horarios de Atención Normal, a través de correo electrónico, de manera de contar con un único canal de comunicación formal, para lo cual el Concesionario habilitará una cuenta de correo única.

Cada vez que una solicitud de atención sea recibida será ingresada al sistema de gestión de mantenimiento SAP en calidad de **“Aviso de Solicitud de Servicio”**, generando un número de atención individual y único el cual será remitido al usuario que originó la solicitud de atención, mediante correo electrónico, con copia al encargado local de la Inspección Técnica y de Gendarmería de Chile que se designe para estas funciones.

Las solicitudes de atenciones diarias, efectivamente ingresadas al Sistema de Gestión de Mantenimiento SAP serán atendidas por personal del Concesionario en un plazo no superior a 24 hrs. hábiles.

En el caso eventual de que el solicitante o el Concesionario no contarán con el servicio de correo electrónico estas solicitudes de atención deberán ser comunicadas al Concesionario mediante **“Formulario de Solicitud de Atención”** adjunto en anexo 2.1.1.J., el cual se encontrará disponible en las oficinas del Concesionario, procediéndose en estos casos a informar al solicitante del servicio del Ingreso al Sistema de gestión mediante copia del **“Vale de Atención”** contenido en la parte inferior del formulario de solicitud.

La atención de estos requerimientos podría, en algunos casos, requerir una reparación o reposición del tipo correctivo en cuyo caso se procederá a notificar de manera justificada al Inspector Fiscal del daño para proceder a activar el mecanismo de aprobación presupuestaria definido en las Bases de Licitación. Para estos efectos el Concesionario ha definido un formato de **“Informe de Deficiencia”**, el cual se adjunta al presente Reglamento de Servicio en el anexo 2.1.1.K.

#### **2.1.1.5.2.2. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LAS SOLICITUDES.**

---

Las solicitudes de atenciones diarias, efectivamente ingresadas al Sistema de Gestión de Mantenimiento SAP poseerán un número de atención individual y único el cual será remitido al usuario que originó la solicitud de atención, mediante correo

---

<sup>35</sup> Ver acápite 1.9.6.1 de las Bases de Licitación.

<sup>36</sup> Ver artículo 2.1.1.2 del presente Reglamento de Servicio y acápite 1.9.6.1 de las Bases de Licitación

electrónico, con copia al encargado de la Inspección Técnica y de Gendarmería de Chile que se designe para estas funciones.

Gendarmería de Chile, como la Inspección Técnica podrá solicitar al Concesionario, por los conductos de comunicación formales ya establecidos, informar de manera regular al respecto de las Solicitudes de Atención Diaria y su ejecución.

#### **2.1.1.5.2.3. OPERACIÓN EN MODO DEGRADADO.**

---

En algunos casos, como en las situaciones de emergencia, la reparación definitiva de una falla no podrá ser posible de manera inmediata, en estos casos los equipos y sistemas podrán quedar operando en Modo Degradado.

Esta operación siempre será temporal y acordada con la Inspección Técnica, quién autorizará el tiempo para lograr una solución definitiva de acuerdo a los antecedentes proporcionados por la Sociedad Concesionaria 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 preventivo programado.

El Inspector Fiscal, en base a los antecedentes aportados por la Sociedad Concesionaria, podrá autorizar extensiones de plazos o reprogramar nuevas intervenciones hasta lograr la solución definitiva.

#### **2.1.1.5.2.4. EXCLUSIÓN DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**

---

Las Bases de Licitación establecen<sup>37</sup> como principal objetivo de los Programas de Mantenimiento lograr un buen estado físico y funcional los edificios, equipos y sistemas que conforman la Infraestructura, el Equipamiento Estándar y los Equipos y Sistemas de Seguridad, de manera que las condiciones operativas sean normales, garantizando un apoyo ininterrumpido a Gendarmería de Chile en su función de seguridad y vigilancia.

No obstante, lo anterior, la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo podrá no incluir aquellas actividades de mantención que no se requieran<sup>38</sup> debido a que los elementos objeto de mantención, se encuentran en buen estado de uso y conservación, lo cual deberá ser propuesto fundadamente dentro de la programación mensual informada por el Concesionario a la Inspección Técnica quién deberá validar dichas exclusiones, las cuales deben ser aprobadas por el Inspector Fiscal.

---

<sup>37</sup> Ver acápite 2.4.2.1, 2.4.2.2 y 2.4.2.3 de las Bases de Licitación

<sup>38</sup> Ver acápite 1.9.6.1.1 de las Bases de Licitación.

#### **2.1.1.6. REGISTRO Y FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

---

##### **2.1.1.6.1. ENTREGA DE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN EJECUTADOS.**

---

La Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Técnica del término de los trabajos de mantención realizados, ya sean preventivos, correctivos o correspondan a una solicitud de atención diaria.

En cada uno de los casos la ejecución de las actividades será registrada mediante una "Orden de Trabajo" numerada de manera única e irrepetible, de acuerdo a lo definido en el artículo 2.1.1.4.2.1 del presente Reglamento de Servicio de la Obra, la cuales serán almacenadas digitalmente por el Concesionario durante un período de 5 años, período durante el cual podrán ser consultadas, previa solicitud, por la Inspección Técnica o Gendarmería de Chile.

De manera regular el Concesionario emitirá un **Informe Semanal** a la Inspección Técnica, en formato digital o impreso, que contendrá la descripción y número de las Órdenes de Trabajo ejecutadas durante el período informado, con la finalidad de facilitar su fiscalización de manera ordenada.

##### **2.1.1.6.2. PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

---

Será responsabilidad de la Inspección Técnica, la fiscalización de las actividades de Mantención realizadas por el Concesionario ya sea durante su desarrollo o una vez ejecutados. Para este proceso se propone la realización de caminatas tripartitas compuestas por representantes de la Inspección Técnica, Gendarmería de Chile y el Concesionario de manera de verificar en conjunto la correcta ejecución de los trabajos. Para este proceso la Inspección Técnica deberá apoyarse en la información entregada por el Concesionario, señalada en el punto anterior, de manera tal de inspeccionar las tareas efectivamente terminadas.

De existir observaciones, estas deberán ser informadas formalmente y de inmediato al Concesionario, quien procederá a generar una nueva Orden de Trabajo para subsanarlas. Estas reparaciones serán programadas y realizadas de manera que su correcta ejecución pueda ser verificada en la próxima caminata.

##### **2.1.1.6.3. REGISTRO ESTADÍSTICO DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO.**

---

De manera regular el Concesionario enviará un **Informe Mensual** a la Inspección Técnica, en formato digital o impreso, que contendrá la estadística de las Órdenes de Trabajo realizadas durante el período informado. De manera referencial se ilustra en el anexo 2.1.1.L. del presente Reglamento de Servicio el formato vigente del informe a entregar. Este informe tendrá un carácter acumulativo, de manera de facilitar el análisis de los totales de Órdenes de Trabajo ejecutadas mes a mes, hasta completar el período anual.

##### **2.1.1.6.4. CUMPLIMIENTO DEL Programa ANUAL.**

---

El Programa Anual de Mantenimiento Preventivo Aprobado, se entenderá cumplido cabalmente por el Concesionario con la notificación al Inspector Fiscal del 100% de

las actividades planificadas de acuerdo al Programa Anual Aprobado, salvo aquellas actividades de mantenimiento preventivo que hayan sido excluidas, de acuerdo con el punto 2.1.1.5.2.2.

#### **2.1.1.7. GESTIÓN DE LOS CONSUMOS BÁSICOS.**

---

##### **2.1.1.7.1. AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, ELECTRICIDAD Y GAS LICUADO.**

---

###### **2.1.1.7.1.1. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.**

---

En conformidad con lo definido en las Bases de Licitación<sup>39</sup>, a partir de la recepción de la Habilitación del Complejo Penitenciario, serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria los costos de materiales, insumos y consumos de servicios básicos, entendidos éstos como suministro de electricidad, agua potable y alcantarillado, gas licuado o natural, consumo de agua para el sistema de riego de áreas verdes y cualquier otro combustible empleado para calefacción, refrigeración u otro fin en las áreas donde se encuentre prestando un servicio y en todas las áreas de responsabilidad, administración y control de la Sociedad Concesionaria.

Para estos efectos, **el Concesionario deberá disponer** de remarcadores certificados, que permitan identificar claramente dichos consumos, siempre y cuando sea técnicamente factible realizar la separación de las redes y circuitos de uso del Concesionario. Para tales efectos **será responsabilidad de Gendarmería de Chile, la Inspección Técnica y el Concesionario**, nombrar un representante que asista mes a mes a la toma de lecturas de estos remarcadores.

En las Áreas de Uso Compartido de Gendarmería de Chile con el Concesionario, el Concesionario será responsable de cancelar su parte de los consumos totales de la dependencia compartida, para lo cual se deberá realizar el cálculo de manera proporcional a la superficie utilizada, al número de usuarios o las capacidades instaladas de uso del Concesionario, con respecto al total de las instalaciones.

En este caso será **responsabilidad de la Inspección Técnica**, previo al término de la etapa de Habilitación de la Infraestructura del Complejo Penitenciario o cada vez que sea necesario, validar estos cálculos y definir las áreas de uso compartido.

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 **la Sociedad Concesionaria será responsable** de los costos hasta por los montos definidos en la Tabla N°3 de las Bases de Licitación. Dentro de estos montos se considera cualquier eventual consumo de Agua o Electricidad necesario para el desarrollo de las labores de Mantenimiento. Esta definición podría incorporar cambios asociadas a modificaciones contractuales futuras.

Será **responsabilidad del Concesionario** instalar los remarcadores necesarios para lograr identificar sus consumos; y notificar a la Inspección Técnica sobre el

---

<sup>39</sup> Ver acápite 1.9.11 de las Bases de Licitación.

cambio o incorporación de cualquier remarcador, ya sea por reposición de un remarcador defectuoso o por la incorporación de una nueva área o servicio prestado por el Concesionario. En caso que se produzca un fallo en un remarcador y no se pueda obtener un registro, se considerará el registro de los últimos 3 meses.

Será **responsabilidad de Gendarmería de Chile, la Inspección Técnica y el Concesionario**, realizar un primer levantamiento de los remarcadores instalados en las áreas del uso y responsabilidad del Concesionario antes señaladas y fiscalizar mes a mes su correcto estado de operación.

Será **responsabilidad de Gendarmería de Chile** hacer entrega de manera oportuna a la Inspección Técnica, quien a su vez será responsable de hacer entrega al Concesionario, de copia legible de las facturas de los servicios básicos consumidos durante el período a reembolsar por el Concesionario.

Será **responsabilidad de la Inspección Técnica** validar mes a mes el cálculo de los consumos correspondientes en base a las lecturas recopiladas, y su reembolso correspondiente -previa entrega oportuna de la factura correspondiente, **responsabilidad de Gendarmería de Chile** -.

Cada vez que se produzca un pago o reembolso del Concesionario a Gendarmería de Chile, por concepto de Pago de Consumos Básicos según Tabla N°3 de las Bases de Licitación, Consumos Básicos del Concesionario, Reliquidación de Consumos Básicos del Concesionario, o cualquier reembolso que se produzca por concepto de consumos de Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica o Gas Licuado, **Gendarmería de Chile será responsable** de entregar un comprobante contable al Concesionario por el pago realizado.

#### **2.1.1.7.1.2. TELEFONÍA Y DATOS.**

---

En virtud de lo establecido en las Bases de Licitación<sup>40</sup> la Sociedad Concesionaria instalará en el Complejo Penitenciario una línea telefónica troncal conectada a su propia central telefónica y un enlace de Datos exclusivo, de manera de separar estos servicios de los servicios contratados por Gendarmería de Chile, quien a su vez instalará su propio enlace de Datos y utilizará la Central Telefónica, por lo cual Gendarmería será responsable tanto del control del tráfico como de la cancelación de sus consumos a los correspondientes proveedores.

En el caso de las Oficinas en el Complejo Penitenciario de la Inspección Técnica, tanto el enlace de Datos como de Voz (Telefonía) serán compartidos con Gendarmería de Chile quien asumirá el costo de los consumos generados en esta área.

#### **2.1.1.7.1.3. PROCESO DE TOMA DE LECTURAS.**

---

Cada mes a partir de la recepción de la Habilitación Total del Complejo Penitenciario,

---

<sup>40</sup> Ver acápite 1.9.11 de las Bases de Licitación.



se deberá realizar la toma de lecturas de los remarcadores de Agua Potable, Energía Eléctrica y Gas Licuado, ubicados en las áreas en donde el Concesionario se encuentre prestando un servicio, así como en las áreas de su responsabilidad, administración y control. Se deberá incluir también la toma de lecturas de los remarcadores ubicados en las áreas de uso compartido entre el Concesionario y Gendarmería de Chile.

El primer proceso de toma de lectura de remarcadores se realizará una vez otorgada la recepción de la Habilitación del Complejo Penitenciario, para lo cual deberá constituirse una **“comisión tripartita de toma de lecturas”** la cual deberá contar con la presencia de representante(s) de Gendarmería de Chile, del Concesionario y de la Inspección Técnica.

Para los meses siguientes, esta comisión tripartita deberá realizar este proceso de toma de lecturas de remarcadores durante los primeros días del mes, en una fecha igual o cercana a la toma de lectura de los medidores generales por parte de las respectivas compañías distribuidoras.

Las lecturas de los respectivos remarcadores serán registradas en terreno, en las correspondientes planillas aprobadas por la Inspección Técnica para tales efectos, las cuales deberán contar (salvo para el primer período) con las lecturas del período anterior. Una vez realizada la toma de lecturas del total de los remarcadores afectos, estas planillas deberán ser firmadas por cada uno de los representantes de la citada comisión.

En el caso que la comisión constate la existencia de un remarcador defectuoso con daño evidente, este será registrado como **“Sin Lectura”** y observado al final de la planilla correspondiente, de manera de aplicar el procedimiento correspondiente para la estimación de sus consumos. En el caso que el remarcador presente un daño producto de una Situación Ajena a la Sociedad Concesionaria, se deberá actuar según lo indicado en el artículo 2.1.1.1.2.1 acápite 2 de este Reglamento de Servicio. En caso contrario el Concesionario reparará o repondrá en el menor tiempo posible este remarcador.

Una vez repuesto, reparado o agregado un remarcador el Concesionario notificará formalmente a la Inspección Técnica de manera de constituir la comisión tripartita de toma de lecturas y registrar la fecha de puesta en operación, número de este nuevo remarcador (si corresponde) y su primera lectura. Esta lectura será ingresada en la correspondiente casilla de la planilla de toma de lecturas mensual como lectura anterior. En anexo 2.1.1.M. adjunto a este Reglamento de Servicio se ilustra el formato de las **“Planillas de Registro Mensual de Lecturas de Remarcadores”** aprobadas y vigentes a la fecha. Se anexa también el formato vigente de **“Planilla de Reparación, Reposición o Adición de Remarcadores”**.

#### **2.1.1.7.1.4. PROCESO DE CÁLCULO DE CONSUMOS.**

---

Será **responsabilidad del Concesionario** realizar el cálculo de los

correspondientes consumos de Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica y Gas Licuado, en base a las lecturas registradas en la “Planilla de Registro Mensual de Lecturas de Remarcadores”. Este proceso se realizará de manera computacional mediante el uso de una **“Planilla de Cálculo de Consumos”** en formato Excel o equivalente, para cada uno de los servicios, la cual contendrá las fórmulas necesarias para el cálculo de los correspondientes consumos.

Será responsabilidad de **Gendarmería de Chile** entregar a la Inspección Técnica **-a más tardar durante los primeros 20 días de cada mes-** las facturas de los correspondientes servicios básicos para el período de consumo registrado.

Será responsabilidad de la Inspección Técnica remitir inmediatamente copia de dichas facturas al Concesionario quien procederá a ingresar estos datos de facturación a la Planilla de Cálculo de Consumos correspondiente, de manera de obtener la valorización de sus consumos para ese período. Para la realización de estos **cálculos el Concesionario dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles**, luego del cual deberá enviar a la Inspección Técnica de manera formal las planillas con los cálculos realizados, en formato digital.

La Inspección Técnica validará los cálculos realizados por el Concesionario e informará a este mediante carta de los montos a cancelar, adjuntando copia impresa de la(s) planilla(s) de cálculo y de las facturas correspondiente(s).

En el caso de que una factura no sea recibida por la Inspección Técnica dentro de los primeros 20 días del mes, esta deberá informar al Concesionario para que este realice los cálculos correspondientes con la factura del mes anterior. Esta falta oportuna de información provocará en el mes siguiente un proceso de reliquidación o “Ajuste Sencillo”, el cual podrá resultar a favor o en contra del Concesionario.

En cualquier caso, la no entrega oportuna de la correspondiente factura de un período excluirá al Concesionario del pago de intereses y de toda responsabilidad, derivada de esta falta.

En anexo 2.1.1.N. adjunto al presente Reglamento de Servicio se incluye copia impresa y digital de las “Planillas de Cálculo de Consumos” y de los algoritmos y métodos de cálculo vigentes.

#### **2.1.1.7.1.5. PROCESO DE PAGO DE LOS CONSUMOS DEL CONCESIONARIO.**

---

En conformidad con lo indicado en las Bases de Licitación<sup>41</sup>, el Concesionario pagará **en forma mensual** a la Administración Penitenciaria del Complejo Penitenciario por medio de cheques nominativos y cruzados a nombre de Gendarmería de Chile, transferencia electrónica u otro mecanismo acordado tripartitamente, los montos correspondientes a los consumos, determinados según el procedimiento establecido el artículo 2.1.1.7.1.3 del presente Reglamento de Servicio de la Obra, **a más tardar en un plazo de 72 horas hábiles posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal.**

Una vez recibido el pago por la Administración Penitenciaria, el Concesionario – en

---

<sup>41</sup> Ver acápite 1.9.11 de las Bases de Licitación

respuesta a la instrucción de pago – enviará formalmente a la Inspección Técnica copia del documento y de su recepción.

En anexo 2.1.1.O. adjunto al presente Reglamento de Servicio se detalla el diagrama de flujo del proceso de pago de Consumos del Concesionario, vigente.

#### **2.1.1.7.2. PETROLEO DEL GRUPO ELECTRÓGENO.**

---

El Sistema Eléctrico del Complejo Penitenciario cuenta con un sistema de respaldo de Energía de Emergencia para casos de corte del suministro de la compañía distribuidora local.

Este sistema de respaldo está compuesto por un Grupo Electrónico y un automatismo o tablero de transferencia automática que lo gobierna en cada Establecimiento. Este sistema está diseñado de manera que cada vez que el automatismo detecta una falla o falta de suministro externo, enciende el grupo electrónico, autoabasteciendo al Complejo Penitenciario hasta que retornen las condiciones normales en el suministro externo.

##### **2.1.1.7.2.1. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.**

---

En conformidad con lo indicado en el artículo 2.1.1.7.1 del presente Reglamento de Servicio y las Bases de Licitación **la Sociedad Concesionaria será responsable** de los consumos de petróleo del Grupo Electrónico que le correspondan de manera proporcional a los consumos eléctricos de los circuitos de Emergencia, registrados en las áreas donde se encuentre prestando un servicio y en todas las áreas de su responsabilidad, administración y control. Para estos efectos, **el Concesionario deberá disponer** de remarcadores certificados, que permitan identificar claramente dichos consumos, siempre y cuando sea técnicamente factible realizar la separación de los circuitos eléctricos asociados al Concesionario.

En las áreas que no sea técnicamente factible realizar la separación de las redes y circuitos de uso del Concesionario, se deberá proceder al cálculo de manera proporcional a las capacidades instaladas de uso del Concesionario con respecto al total de las instalaciones.

Será **responsabilidad del Concesionario** el consumo de Petróleo utilizado en las pruebas del Grupo Electrónico que sean realizadas en el contexto del Plan de Mantenimiento. Cualquier consumo de petróleo resultante de una prueba solicitada por la Inspección Técnica, no será de cargo del Concesionario.

Al inicio de cada semestre el Concesionario realizará una estimación del consumo de petróleo asociado a las pruebas a realizar durante el semestre en base a los consumos nominales del Generador y los tiempos de prueba. La cantidad de litros resultantes de este cálculo - Previa aprobación de la Inspección Técnica – serán cargados al estanque principal de combustible a costo del Concesionario.

El **Concesionario será responsable** de reponer de manera oportuna el consumo de Petróleo que efectivamente le corresponda, una vez recibida la instrucción de la Inspección Técnica, en base a los procedimientos de cálculo detallados en el punto 7.2.3 del presente Reglamento de Servicio.

#### **2.1.1.7.2.2. PROCESO DE TOMA DE LECTURAS.**

---

La lectura de los remarcadores de energía eléctrica de emergencia se realizará de acuerdo a lo indicado en el artículo 2.1.1.7.1.2 del presente Reglamento de Servicio.

A este proceso lectura de remarcadores se debe agregar la lectura del nivel de estanque de petróleo del grupo electrógeno, de manera de proceder al cálculo del consumo proporcional de combustible atribuible al Concesionario.

Para el caso de los consumos de petróleo atribuibles a las pruebas del Grupo Electrógeno atribuibles al Concesionario, se realizará una estimación en base al consumo nominal del Grupo Electrógeno con una duración de 15 minutos por prueba. Semestralmente se cargará el combustible equivalente a la realización de dichas pruebas.

#### **2.1.1.7.2.3. PROCESO DE CÁLCULO DE LOS CONSUMOS.**

---

Será responsabilidad del Concesionario realizar el cálculo de los correspondientes consumos de Petróleo del Grupo Electrógeno que le correspondan en base a las lecturas registradas en la “Planilla de Registro Mensual de Lecturas de Remarcadores”. Este proceso se realizará de manera computacional mediante el uso de una **“Planilla de Cálculo de Consumos”** en formato Excel o equivalente. Esta planilla contendrá las fórmulas necesarias para el cálculo proporcional de los correspondientes consumos en base a los algoritmos de cálculo vigentes.

Una vez realizados los cálculos el Concesionario deberá enviar formalmente la planilla en formato digital con los cálculos realizados, a fin de ser validados por la Inspección Técnica.

En anexo 2.1.1.P. adjunto al presente Reglamento de Servicio se incluye copia impresa y digital de las “Planilla de Cálculo de Consumos de Petróleo” y de los algoritmos y métodos de cálculo vigentes.

#### **2.1.1.7.2.4. REINTEGRO DE LOS CONSUMOS DE PETRÓLEO DEL CONCESIONARIO.**

---

Una vez validado por la Inspección Técnica el proceso de cálculo realizado por el Concesionario, esta deberá informar por carta local al Concesionario de la cantidad de litros a reintegrar a los estanques, anexando en formato impreso las planillas de cálculo correspondientes. El Concesionario podrá acumular estas instrucciones de reintegro hasta alcanzar una cantidad de litros factible de despachar por el proveedor mayorista. Estas reposiciones se realizarán directamente al estanque de acumulación principal en el grado que su nivel, al minuto de reposición, lo permita.

Una vez efectuada la carga de combustible, se deberá firmar por cada uno de los representantes de Gendarmería de Chile, la Inspección Técnica y el Concesionario un acta tripartita, en la cual se indique la cantidad de litros cargados, el nivel final del estanque y las instrucciones de carga a las cuales corresponde el presente reintegro. Esta acta será enviada por el Concesionario a la Inspección Técnica en respuesta a las instrucciones de carga correspondientes, de manera de incluir el nuevo nivel de los estanques en las planillas de cálculo.

No obstante, si el nivel de estanque es menor al 30% de la capacidad total el Concesionario deberá realizar los reintegros correspondientes en el menor plazo posible, garantizando de esta forma la continuidad operativa del sistema de respaldo, frente a un evento 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 o se encuentren en forma transitoria en el Complejo Penitenciario, según lo dispuesto en los artículos 1.9.6.5, 1.12.7.1 y 2.4.2.4.1 de las Bases de Licitación. De la misma manera contemplará alimentación especial a Internos y funcionarios que requieran régimen dietético indicado a través de prescripción médica.

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.

#### **(vi) Objetivos Específicos del Servicio Para el Personal del Complejo Penitenciario:**

- Que el momento de la alimentación sea para los usuarios una instancia de distensión dentro de la jornada de trabajo, contribuyendo a mejorar el clima laboral y la convivencia diaria.
- Que el servicio ofrecido logre un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios, tanto por la calidad de las preparaciones como por su variedad, presentación y nivel gastronómico.
- Que la planificación de la minuta se adapte a los requerimientos nutritivos que exigen las actividades normales de su función, respetando las Bases de Licitación.

#### **(vii) Para los Internos del Complejo Penitenciario:**

- Que el momento de la alimentación contribuya a la reinserción social de los internos a través de los siguientes aspectos:
  - \* Oportunidad de una instancia de distracción, que rompa la rutina diaria.
  - \* Convivencia con sus pares.
  - \* Desarrollo y aprendizaje de hábitos y costumbres.
- Oportunidad de capacitación y desarrollo laboral.
- Que la atención brindada se desarrolle dentro de un ambiente de trato igualitario

para contribuir a mejorar la convivencia interna y la valoración individual.

- Que el Servicio de Alimentación se adapte a los requerimientos nutricionales establecidos en las Bases de Licitación, como también a aquellos casos particulares (condiciones de salud, ausencias autorizadas del Complejo Penitenciario, etc.).

#### **2.2.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

---

El servicio de alimentación que prestará el Concesionario 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 y al personal que habite en el EP y que a propósito de esta condición estén disponibles para labores en el Complejo Penitenciario.

Tanto la producción, distribución como la modalidad de atención se realizarán en cumplimiento de lo establecido en las bases de licitación en el DS 248 y la oferta técnica, según se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra. El servicio contempla la entrega de desayuno, almuerzo, cena, colaciones nocturnas para funcionarios, colaciones de reemplazo para los internos y reserva de raciones para los funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentren fuera del Complejo Penitenciario debido a trámites previamente autorizados. La reserva de raciones, para los funcionarios, deberá prolongarse hasta una y media hora posterior al término del horario establecido para la prestación del servicio que corresponda. Una vez transcurrido este plazo, se deberá entregar a los funcionarios la colación de reemplazo.

#### **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 Complejo 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.

#### **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 que desde su rol de auxiliar multiservicio cumplan con la tarea de atención del repostero distribuyendo la alimentación en los horarios de servicio y que de igual manera asuman dentro de su jornada laboral con la responsabilidad del aseo de las áreas comunes del módulo. Ambas tareas serán desarrolladas en horarios diferentes asegurando acciones de higiene y protección personal que creen una barrera sanitaria entre ambas tareas,

evitando de esta manera exponer a cruces de contaminación en particular al momento de la distribución de los alimentos. Los horarios para cada actividad serán definidos en función de las necesidades operacionales y acordados con la Autoridad Penitenciaria. Para el cumplimiento de esto los Internos trabajadores recibirán una capacitación previa (ver anexo 2.2.B) y periódicamente charlas de instrucción en temas pertinentes a su función, y procedimientos a cumplir, tales como:

- Higiene y manipulación
- Técnicas culinarias
- Instrucción contenida en el Manual de Operaciones
- Prevención de Riesgos

Del mismo modo que el personal del Concesionario, 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 acompañamiento por el Subprograma Laboral.

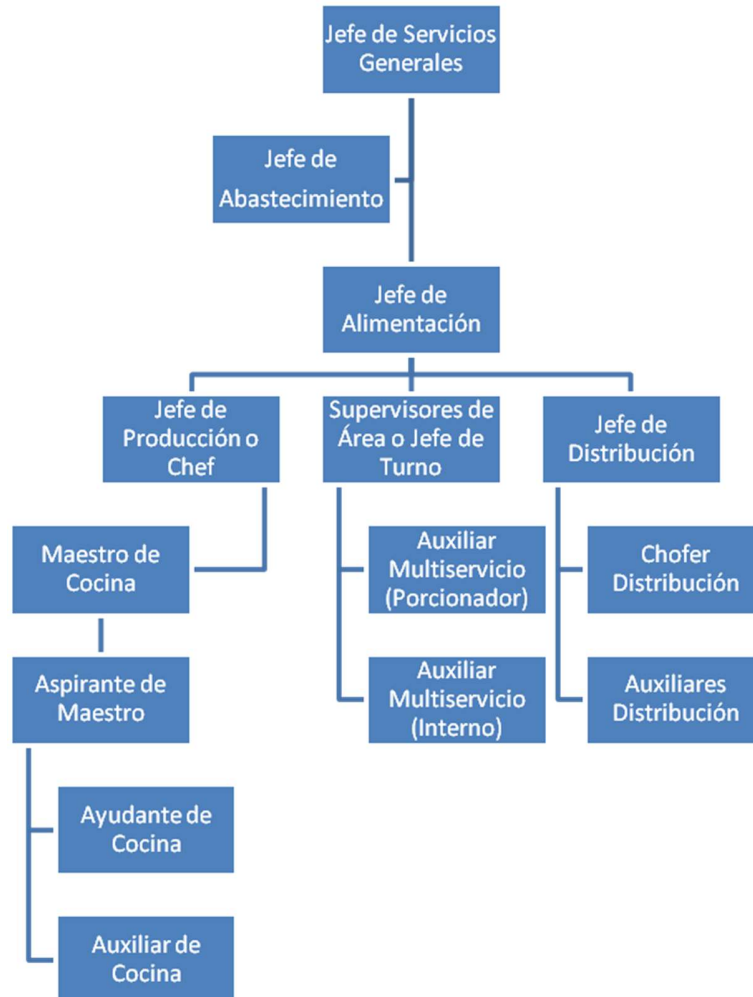
El personal del Concesionario -especialmente de supervisión- recibirá entrenamiento y capacitación por el Servicio de Reinserción Social para trabajar con los internos, orientada a conocer las características psicosociales y el impacto de la reclusión sobre los internos de tal forma de darles un trato 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. DE LA JORNADA LABORAL

---

El equipo de trabajo estará organizado en sistemas de turnos que cubrirán todos los requerimientos del proceso productivo y del servicio, contemplándose jornadas de tiempo completo para el personal del Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario para conocimiento de la Inspección Fiscal según lo definido en apartado 2.4.1 de las Bases de licitación.

### **2.2.1.5. POLÍTICAS DEL SERVICIO**

---

De acuerdo a nuestra Política de Calidad Integral, todas las actividades del Concesionario serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Técnica y la Administración Penitenciaria, con estricto respeto a las normas de Seguridad del Complejo 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: Establecer y normalizar los procedimientos a seguir en la adquisición de Materias Primas e Insumos, Activos Fijos, Servicios y Arriendo de Bienes, para asegurar que los proveedores cumplen con las especificaciones definidas por el área, resguardando los intereses de la empresa.
- b) Calidad: Definir y aplicar las herramientas estratégicas para garantizar la inocuidad de las preparaciones entregadas en los servicios que la Sociedad Concesionaria ofrece a sus consumidores, minimizando los riesgos sanitarios a los que pueden estar expuestos los alimentos, con la finalidad de entregarlos inocuos. La inocuidad de estos alimentos se debe basar en el cumplimiento de la legislación vigente aplicable, normas internas y requisitos de clientes, gestionando el sistema de calidad basado en el Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP) para el mejoramiento continuo de los indicadores asociados a controlar los peligros y evitar la ocurrencia de ETA (Enfermedad Transmitida por Alimento).
- c) 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.
- d) 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.
- e) Marketing: Valorizar el servicio, asegurando el bienestar y comodidad diaria de los usuarios.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Medio Ambiente: Proteger y preservar los recursos naturales y cumplir con las regulaciones ambientales vigentes.
- i) Facturación y Venta de los Servicios: El Concesionario 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 estas empresas, instituciones o personas, no será objeto de las mismas condiciones contractuales.

El Concesionario se reserva el derecho de otorgar o denegar créditos a terceros por la prestación de sus servicios y definir las condiciones que estime convenientes.

Por otra parte, la Sociedad Concesionaria, para otorgar prestaciones de alimentación a terceros, operará según definiciones de los apartados 1.8.4 de la BALI esto es según artículo 21 DS 900 del MOP e informará de esta externalización de servicios según lo definido en el artículo 1.9.7 de las Bases de Licitación para las observaciones de la administración penitenciaria de forma que se no se afecte el servicio entregado y la seguridad del recinto.

El Texto del MOP señala:

*En lo que se refiere a sus derechos y obligaciones económicas con terceros, la sociedad concesionaria se regirá por las normas del derecho privado y, en general, podrá realizar cualquier operación lícita, sin necesidad de autorización previa del Ministerio de Obras Públicas, con las solas excepciones que regula expresamente esta ley y las que se estipulen en el contrato. Así, entre otras, el concesionario podrá preñar el contrato o dar en prenda los flujos e ingresos futuros de la concesión para garantizar obligaciones derivadas de dicha concesión, ceder o preñar libremente cualquier pago ofrecido por el Fisco que conste del contrato, sin necesidad de autorización previa del Ministerio de Obras Públicas.*

## **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. La porción líquida corresponderá a un volumen mínimo de 250 cc para internos y 280 cc para funcionarios, distribuyendo para éstos últimos el té, café y azúcar.
- 1 pan con acompañamiento dulce o salado, según programación

#### b) Almuerzo y Comida Internos y Personal

- 1 primer plato: Ensalada o sopa de acuerdo a programación
- 1 plato de fondo según programación
- 1 postre según programación
- 1 pan marraqueta o hallulla.

Para funcionarios se agrega un jugo reconstituido

#### c) Reserva de raciones

De acuerdo a lo establecido en el punto 2.4.2.4.1 letra a) 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 Concesionario reservará la distribución de sus raciones para entregarlas al momento de la llegada al establecimiento, la que será informada por la Administración Penitenciaria.

La reserva de raciones, para los funcionarios, deberá prolongarse hasta una y media hora posterior al término del horario establecido para la prestación del servicio que corresponda. Una vez transcurrido este plazo, se deberá entregar a los funcionarios la colación de reemplazo.

Para los internos, la reserva de raciones estará constituida de una colación de reemplazo.

La colación de reemplazo está establecida en letra m) del artículo 2.4.2.4.1 de las BALI, siendo sus componentes los siguientes:

- Un pan con margarina y agregado proteico (pollo, cecina, queso, etc.)
- Una fruta natural
- Un jugo individual envasado
- Todo envasado y sellado

Para los funcionarios de Gendarmería, la colación de reemplazo deberá entregarse en el casino correspondiente.

Para los internos, el lugar de entrega de la colación de reemplazo será convenida con la Administración Penitenciaria local.

d) Colación Nocturna:

El concesionario deberá entregar una colación nocturna, a los funcionarios de Gendarmería de Chile que harán el turno nocturno al interior de los Establecimientos Penitenciarios de la presente concesión. Dicha colación no se incluirá en los requerimientos nutricionales por lo que no se debe considerar en los cálculos ni cómputos de los aportes nutricionales ni de gramajes, por ende, no serán parte de la programación de la minuta diaria.

- La composición de dicha colación deberá incluir:
  - La entrega diaria de un pan con agregado, porción líquida de té o café, y una fruta natural de lunes a domingo.
  - Los agregados del pan deben alternarse entre los siguientes ingredientes:
    - Jamón Cerdo (cocido, acaramelado, ahumado) más margarina, dos veces a la semana.
    - Jamón Pechuga Pavo (cocido, acaramelado, ahumado) o Pechuga de Pollo (cocida) más margarina, dos veces a la semana.
    - Queso Chanco laminado más margarina, una vez a la semana.
    - Huevo o Hamburguesa de vacuno, una vez a la semana.
    - Aliado Jamón / Queso, una vez a la semana.
  - Para la porción líquida:
    - Té en bolsita, o café en sachet de 2 gramos, 2 unidades, o a granel.
    - Azúcar en sachet de 5 gr o endulzante de 1gr netos, sin considerar envase, 4 unidades.
    - Disponibilidad de agua hervida caliente y distribución de ésta en termo que deberá proveer cada funcionario.
- Especificación de los productos:
  - Pan :Corriente marraqueta y hallulla entre 90 y 100 gr.
  - Queso :Chanco, la lámina de 35 gr. mínimo.
  - Jamón (cerdo o pavo):En lámina de 35 gr como mínimo.
  - Margarina :10 gramos libre de ácidos trans.

- Pollo cocido :Desmenuzado o Picado 40 gramos
  - Hamburguesa :70 gr cada unidad, con no más de 8% de M.G.
  - Huevo :1 unidad
  - Fruta Natural :1 unidad (120 – 150 gramos)
- Los componentes de la colación deberán ser distribuidos individualmente, en forma envasada y el pan con agregado en envoltorio de polietileno con servilleta, debidamente sellado y rotulado con fecha de elaboración y vencimiento y aporte nutricional.
  - Las colaciones serán distribuidas a todos y cada uno de los funcionarios, que se encuentren señalados en la pauta de servicio con turno de trabajo nocturno, en el casino respectivo durante el horario establecido para la entrega durante el servicio de cena.

#### **2.2.2.2. ANIMACIONES**

---

Como una forma de romper la rutina diaria y hacer más atractivo el momento de la alimentación, el Concesionario implementará cuatro animaciones al año, durante el momento del almuerzo.

Las animaciones consisten en la preparación y entrega de un menú mejorado. Con este objeto se propone realizar las siguientes animaciones:

- |                               |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1.- Aniversario Institucional | (Sólo Personal)       |
| 2.- Fiestas Patrias           | (Personal e Internos) |
| 3.- Navidad                   | (Personal e Internos) |
| 4.- Año Nuevo                 | (Personal e Internos) |

Para el caso de los funcionarios el día de celebración de cada actividad mencionada, se acordará con la Administración Penitenciaria, con un mes de anticipación e incluyen la ambientación de cada uno de los lugares del servicio con motivos alusivos a la fecha de celebración y para los internos se establecerá el programa en el mes de enero de cada año.

De manera de dar cobertura a los turnos laborales de Gendarmería de Chile (A y B), se podrá mejorar la minuta del día siguiente al definido para la animación, realizando de mutuo acuerdo local los ajustes necesarios con la planificación de otros días.

En anexo 2.2.C 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:

(viii) **Tabla de Aportes Nutritivos**

<b>Requerimientos Nutricionales</b>	<b>Valores y rangos</b>
Energía (Kilocalorías)	<u>2400 como mínimo</u>
Proteínas P% (Mínimo/día)	9-15 %
% Proteínas de Alto Valor Biológico (de origen animal)	Más de 40 % (minuta sin programación de leguminosas) Más de 33 % (minuta con programación de leguminosas)
Lípidos o Grasas G% (Máximo/día)	20-35 %
Hidratos de Carbono CHO %	50 – 65 %

**2.2.2.4. ASPECTOS AMBIENTALES**

---

Nuestras actividades laborales se someten a las normativas medioambientales, como la Ley 19.300: Bases Generales del Medio Ambiente. Para la Sociedad Concesionaria, esta ley abarca temáticas relacionadas con las normas de calidad, la emisión de contaminantes y el retiro y tratamiento de residuos.

El servicio de alimentación al igual que los otros servicios hará los esfuerzos en entregar – a través de las capacitaciones de oficios – conocimientos para fomentar conductas de protección medioambiental, normativas medio ambientales y su aplicación en el desarrollo de las actividades laborales.

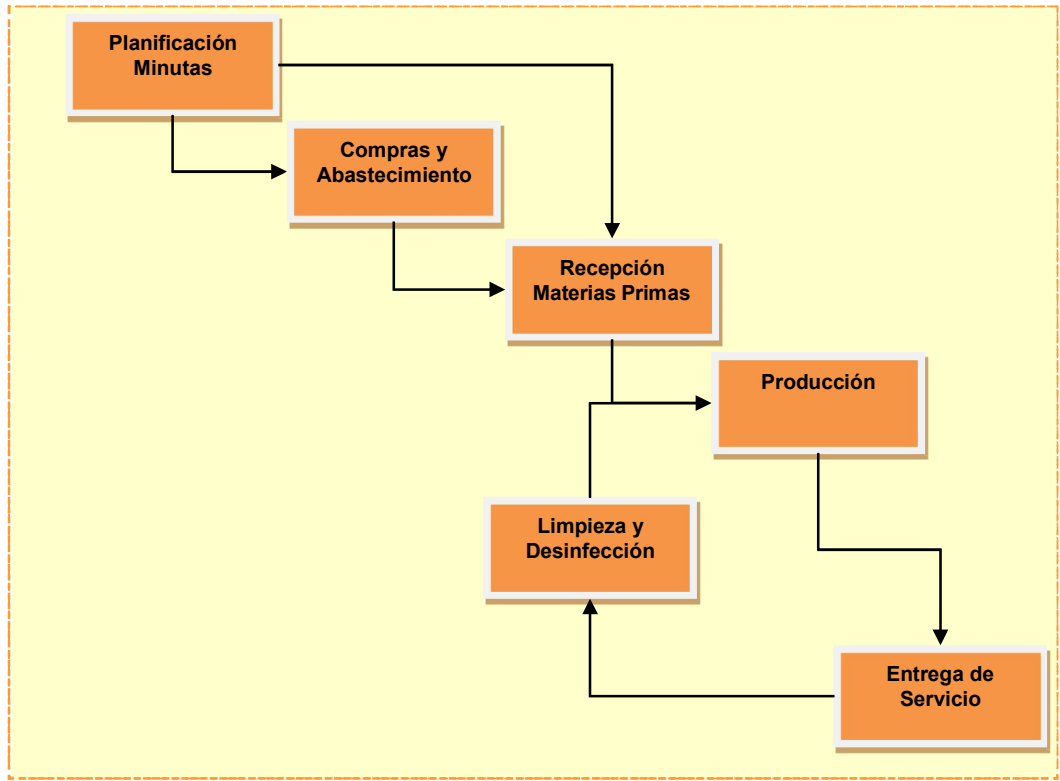
**2.2.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO**

---

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 Concesionario prescribe en su política de calidad.

El proceso de Compras y Abastecimiento estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicios Generales.

### Ilustración 1: Proceso General Servicio Alimentación



Inspección Fiscal

Gendarmería

Proveedores

Transporte

### 2.2.3.1. PLANIFICACIÓN DE LAS MINUTAS

---

Las minutas serán diseñadas considerando lo especificado en las Bases de Licitación, DS 248 y el presente Reglamento, en especial, en lo referente al cumplimiento de los aportes nutritivos requeridos.

Serán planificadas<sup>42</sup> en ciclos trimestrales y presentados por escrito al Inspector Fiscal para su conocimiento y observación 60 días antes del inicio del ciclo siguiente, a la vez se remitirá en forma simultánea a la administración penitenciaria de cada establecimiento una copia la cual indicará:

- \* Cálculo de ingredientes diarios en gramajes netos: de cada una de las preparaciones alimenticias planificadas para cada uno de los servicios alimentarios.
- \* Cálculo nutritivo diario de cada una de las preparaciones alimenticias planificadas: para cada uno de los servicios alimentarios y el aporte nutricional total diario de proteínas en gramos y P% y el porcentaje de éstas de Alto Valor Biológico, de lípidos en gramos y G%, de hidratos de carbono en gramos y CHO %.

En conjunto a la Minuta Trimestral, se entregará un “Manual de Pesos estimados de las Preparaciones Culinarias servidas al plato” de los guisos que se incluyen en la referida minuta. Este Manual indicará el peso en cocido de la porción individual, apoyado con evidencia fotográfica. Será entregado a inicios de la operación y será actualizado cada vez que en las minutas trimestrales se incluyan nuevas preparaciones o se realicen ajustes de éstas.

La minuta incluirá, elementos y preparaciones que consideren los hábitos y costumbres de la región dentro en su programación.

El Inspector Fiscal tendrá un plazo máximo de 15 días para aprobar o hacer observaciones y solicitar alguna modificación a la planificación propuesta previo análisis y aceptación por parte de la administración penitenciaria la que dispondrá de un plazo de 10 días para emitir sus observaciones al Inspector Fiscal. 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 Concesionario dispondrá de un plazo de 10 días corridos para acordar las correcciones correspondientes. En el caso de que sea nuevamente observada, este procedimiento se repetirá hasta su total aprobación.

Las herramientas que el Concesionario utilizará para la planificación de las minutas serán:

- La plantilla de planificación incorporada en el Manual de Operaciones de Alimentación.
- Set de preparaciones contenidas en el Manual de Operaciones.
- Tabla de Frecuencias y Gramajes presentada en el Manual de Operaciones.

---

<sup>42</sup> Planificación correspondiente a la Alimentación de internos y funcionarios y a los regímenes dietéticos de mayor demanda (liviano, diabético, hipertenso

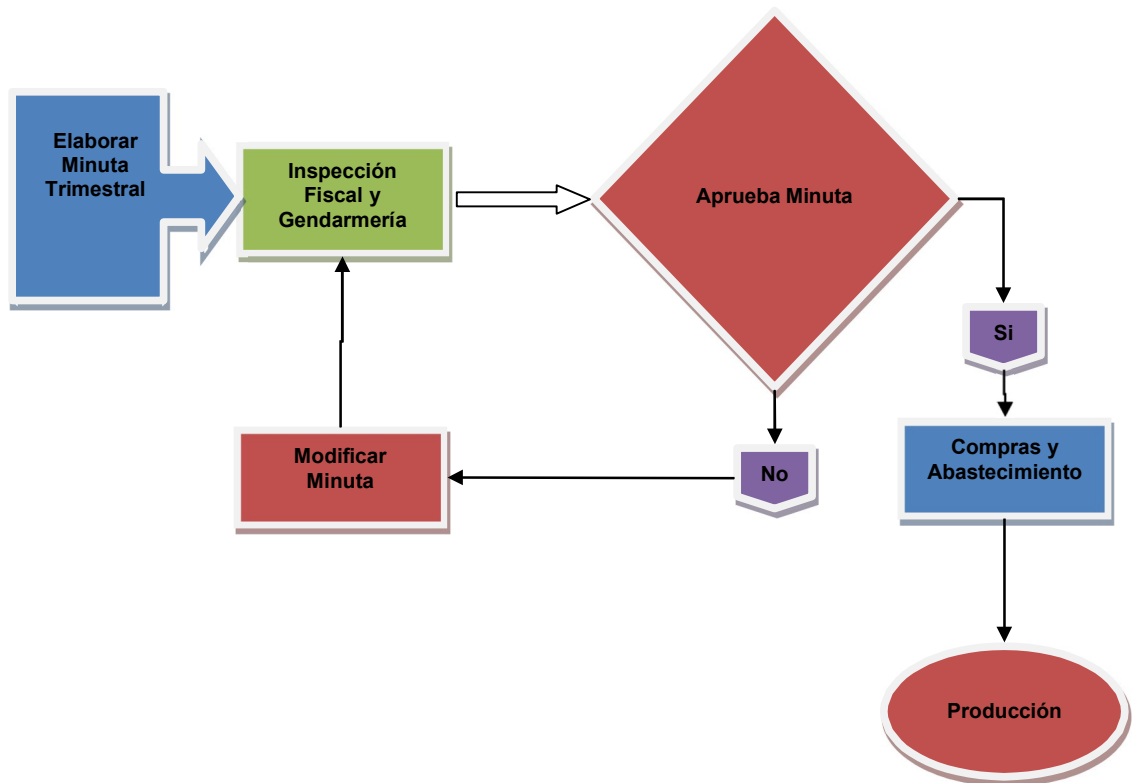


Con el propósito de aumentar la variedad de preparaciones disponibles para la planificación y el reemplazo de aquellas que sean descartadas por baja aceptabilidad u otras razones, los contenidos expuestos en el Manual de Operaciones del servicio de alimentación serán permanentemente enriquecido con nuevas preparaciones, producto de la experiencia en el Complejo Penitenciario y el mejor conocimiento de los hábitos y costumbres locales. Este documento será conocido por el Inspector 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 con copia a la administración penitenciaria por el Concesionario, este último podrá solicitar un cambio en la minuta diaria, proponiendo como reemplazo una preparación 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 Técnico o en su ausencia, por el Jefe del Servicio de Alimentación.

El proceso de planificación de minutas se resume en el siguiente diagrama:

**Ilustración 2: Proceso Planificación Minutas**



### **2.2.3.2. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO CENTRAL**

---

El Concesionario 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.

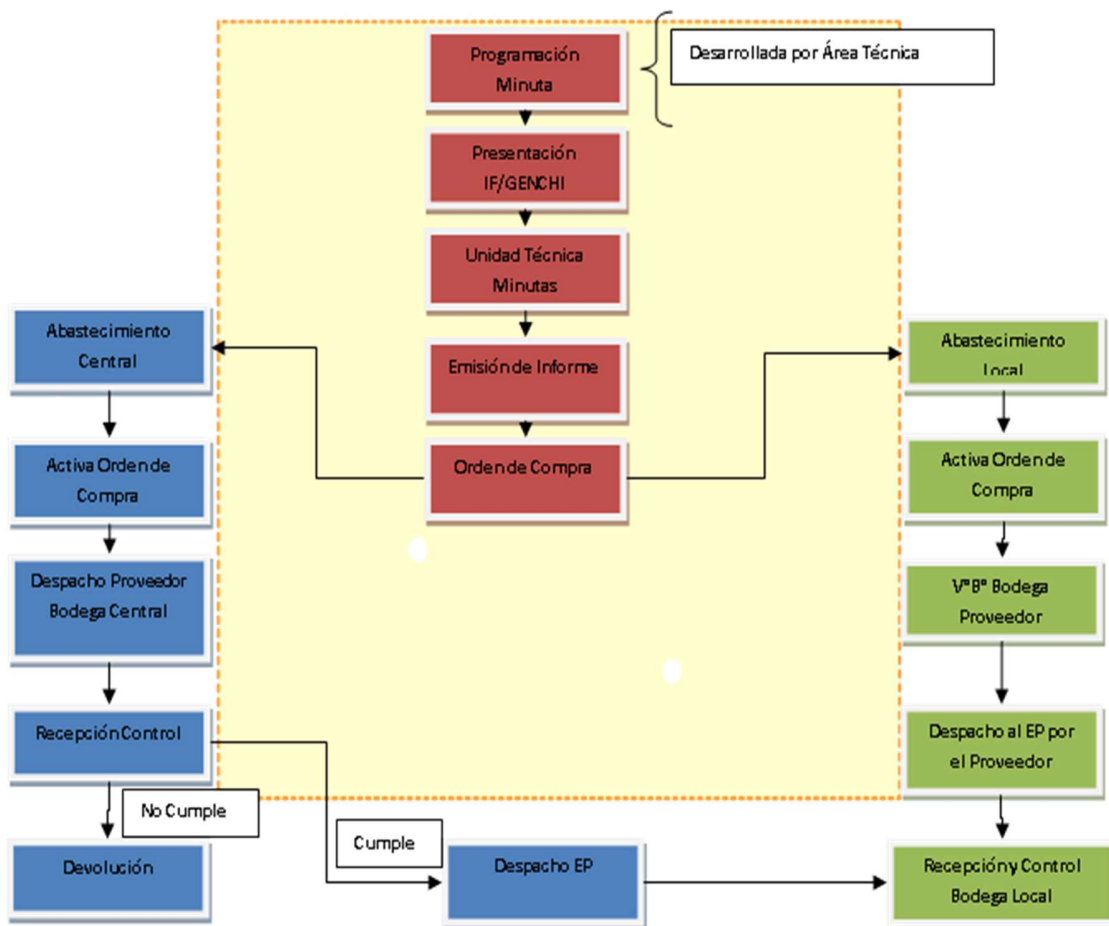
En concordancia con dicha política, la Unidad de Abastecimiento asignará a los proveedores que han sido previamente seleccionados o referenciados a través de una rigurosa evaluación de la calidad de: productos ofrecidos, logística y capacidad de satisfacer las necesidades del Complejo Penitenciario.

El abastecimiento podrá ser 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. No obstante, independiente del sistema de abastecimiento utilizado se seguirá el procedimiento de compra definido por la dirección de compra de la sociedad concesionaria

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 Complejo Penitenciario.
- Seguimiento en ruta a través de reporte de ubicación vía teléfono celular y contacto con oficina local.

### Ilustración 3: Proceso de Abastecimiento



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.

El abastecimiento central y local será programado en función de los requerimientos operacionales del servicio.

### **2.2.3.3. CONTROL DE INGRESO DE PRODUCTOS**

---

Los productos serán entregados por los proveedores en la bodega de alimentos para su almacenamiento según las características de cada producto.

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.

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 Complejo 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**

##### **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 recepción en 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.

#### b) Almacenamiento de las materias primas en Bodega Central

El almacenamiento de mercaderías se realizará según los procedimientos definidos en el Manual de Operaciones, 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 Concesionario previo al inicio de la prestación de servicio.

### **2.2.3.4. PRODUCCIÓN**

---

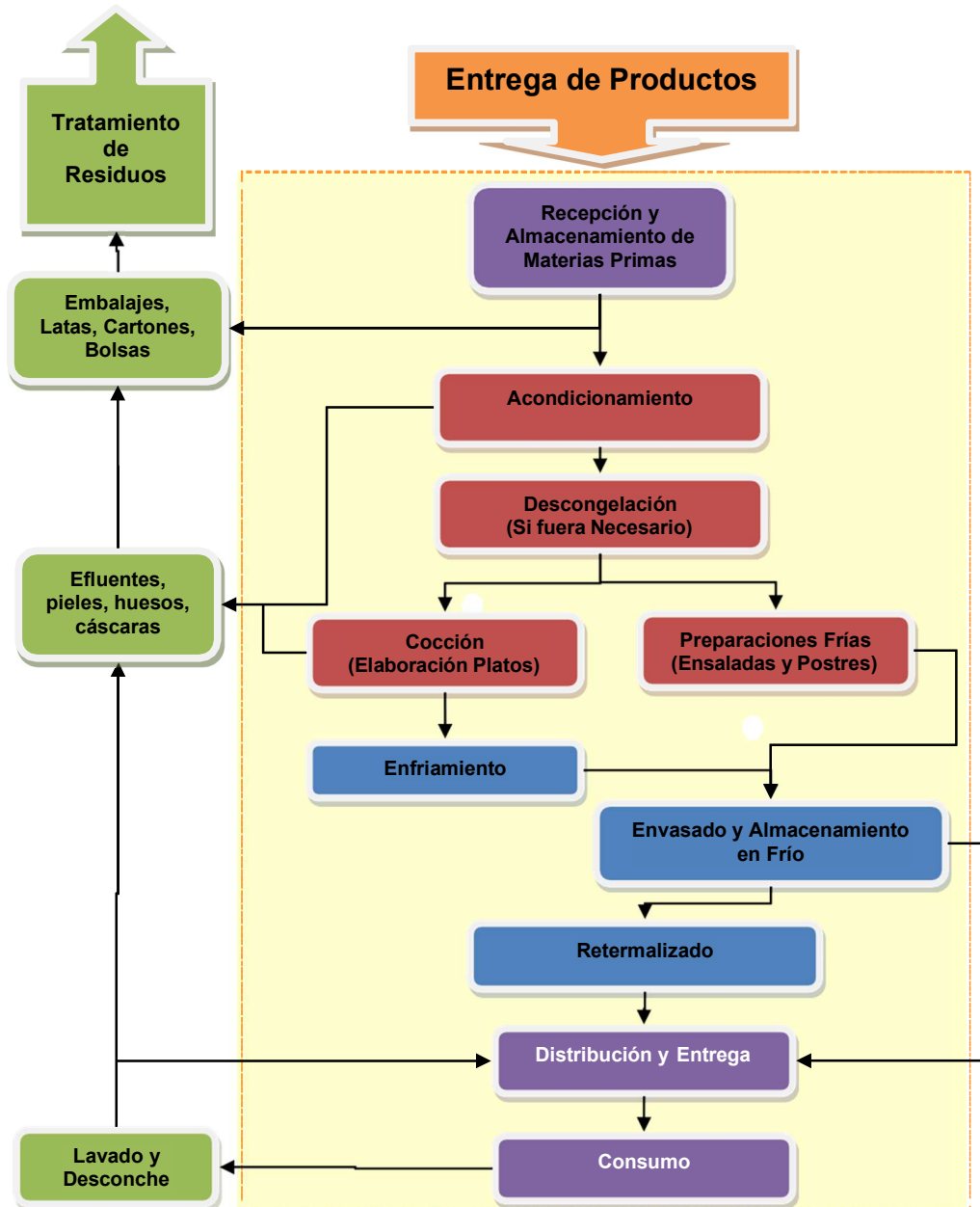
La Concesionaria llevará a cabo su proceso de producción en una Central de Alimentación que se ubicará en la zona externa. Esta Central de Alimentación contará con la tecnología y el equipamiento necesario que permitirá responder eficazmente al uso de la técnica de cadena fría para la distribución y entrega del servicio.

Es decir, partiendo de un sistema de producción centralizada, el servicio de comida puede tener lugar en puntos de consumo distantes de la unidad de producción lo que ofrece en la práctica algunas ventajas importantes:

- Desde el punto de vista social, la cocina central se justifica en razón a una mejora de la calidad en las condiciones de trabajos: mejor escalonamiento de horarios de trabajo; desarrollo profesional en ambientes más humanos, etc.
- Desde el aspecto económico se justifica por motivos muy variados como facilitar la gestión; mejorar la utilización de materias primas, obtener mejores ventajas en las condiciones de compra de productos, programar mejor el trabajo, ahorro energético; etc.
- Desde el aspecto sanitario ofrece la posibilidad de un control higiénico permanente, además de contar con instalaciones adecuadas para conservar y trabajar alimentos específicos.

Para el sistema productivo se contempla una etapa de enfriamiento cuya característica esencial es una rápida disminución de la temperatura del producto cocinado. Su adecuada aplicación exige que, en un tiempo inferior a dos horas alcance niveles en el centro térmico inferiores a los 10°C. Una vez alcanzada estas condiciones, se almacenan en cámaras frías a la temperatura de 3°C. Estas cámaras serán de uso exclusivo y su temperatura será controlada en todo momento mediante la instalación de termómetros registradores.

**Ilustración 4: Proceso de Producción**

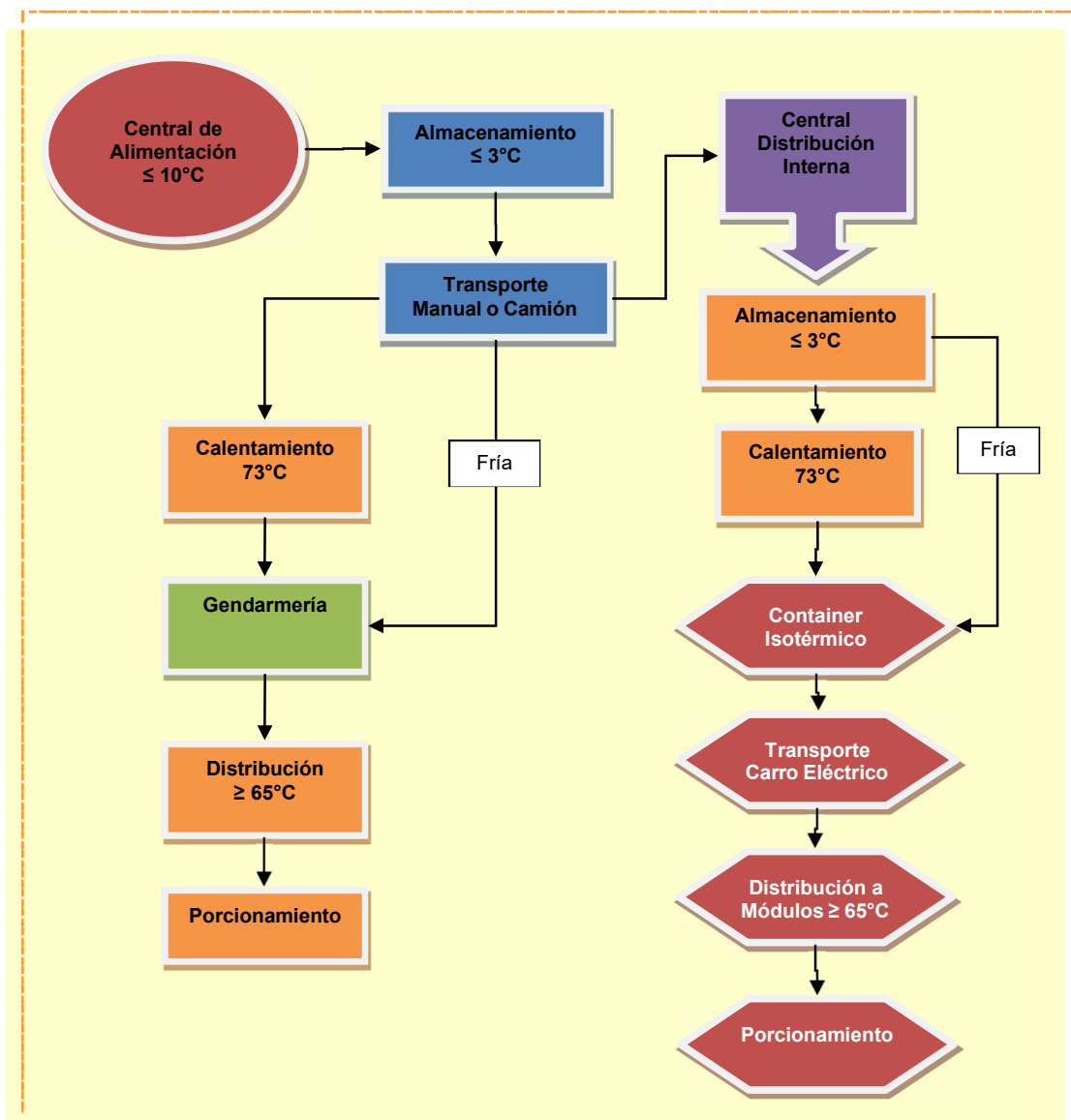


Los productos elaborados en la Central de Alimentación externa (CAE) serán encaminados hacia las centrales de distribución interna (CDI) en la cual se mantendrá el producto en cámaras por debajo de los 3°C. En esta forma, el responsable de la central, en comunicación con la guardia interna (Jefe Interno) procederá al acondicionamiento, carga y distribución del menú del día para entregar las comidas en las horas previstas.

El encargado recorrerá el circuito, dirigiéndose a cada uno de los módulos de reclusión que contempla su ruta en donde se encontrarán los trabajadores contratados para el porcionamiento los que 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 y se dirigirán sin más espera a sus respectivos reposteros.

En cuanto a material de servicio, el encargado hará un recorrido de retiro y entrega antes del servicio de comidas. Esta forma de operar en dos etapas es más segura y permite una actuación rápida.

**Ilustración 5: Proceso de Distribución**



#### 2.2.3.4.1. CENTRAL DE ALIMENTACIÓN EXTERNA (CAE)

El Complejo Penitenciario cuenta con una central de alimentación ubicada en la zona externa del establecimiento con las dependencias y equipamiento necesario para operar con total autonomía.

Desde esta central se atenderá las necesidades de alimentación de la totalidad de los módulos de reclusión, funcionarios y personal de la concesionaria.

A continuación, se describirá la zonificación de la Central de alimentación



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 trabajadores.

La central de alimentación cuenta con una zona de vestuario o camarines dotada de las instalaciones y el equipamiento necesario para al cambio de ropa y uniformes. Los trabajadores además cuentan con casaca para hacer uso de sus horarios de colación y como una forma de distensión dentro de su jornada laboral.

**2.2.3.4.2. CENTRALES DE DISTRIBUCIÓN INTERNA (CDI)**

El Complejo Penitenciario cuenta con dos centrales de distribución de alimentación exclusivas para el almacenamiento y acondicionamiento del menú de la población penal. Se encuentran ubicadas dentro del área interna y considera un abastecimiento diario y continuo desde la Central de Alimentación Externa.

Estas dependencias ha sido diseñada de forma de permitir disociar el momento de la producción de la distribución y de esta manera racionalizar mejor la etapa de producción y mejorar las condiciones sanitarias.

La cadena fría es una técnica en la que el menú se elabora de modo igual al de la cocina tradicional, pero una vez cocinado en lugar de distribuir para el consumo este es refrigerado.

Los alimentos pasan de una temperatura aproximada de 70°C hasta 10°C en menos de dos horas, gracias a un equipo denominado abatidor de temperatura, una vez producido el enfriamiento son despachados a las centrales de distribución interna. La duración máxima de los platos preparados es de 5 días bajo condiciones de refrigeración y el traslado se realizará en carros o vehículos con condiciones isotérmicos.

Las etapas que contempla las CDI son:

a) Ingreso y Recepción: A la entrada de cada central los menús se someterán a un proceso de control sanitario que garantice la calidad y la cantidad de los productos que serán destinados a distribución. El encargado mantendrá un registro de recepción de producto conforme el cual derivará a las distintas cámaras de almacenamiento según la clasificación del menú que posee un nivel de calidad aceptable para la población penal. Las características a evaluar serán:

- ❖ Temperatura
- ❖ Cantidad
- ❖ Características organolépticas
- ❖ PH
- ❖ Minuta
- ❖ Calibres

Si el producto es rechazado por el encargado, este reportará al jefe de alimentación informando y registrando las causas que producen el rechazo, el jefe de alimentación en conjunto con el jefe de servicios generales validará las medidas correctivas y preventivas adoptadas para mantener la continuidad del servicio.

b) Almacenamiento: Según la clasificación del producto se tiene:

b.1. Cámara de Producto Terminado Producción Caliente: En esta dependencia se almacenarán a una temperatura de 3°C los productos para el desayuno, almuerzo y cena programados, con una anticipación mínima de 48 horas. Este proceso de almacenamiento disminuye la velocidad de las reacciones químicas asociadas a los microorganismos que pudieron sobrevivir al proceso de cocción y por consiguiente aumenta la vida útil del producto.

b.2 Cámara de Producto Terminado Producción Fría: En esta dependencia refrigerada se mantendrán las ensaladas y frutas programadas por minuta y que son necesarias para cubrir la totalidad de la población penal. El abastecimiento se llevará a cabo con una anticipación mínima de 24 horas.

- c) Almacenaje Contenedores Isotérmicos: Se mantendrán los carros para el transporte de pan, frutas, verduras y producto terminado en condiciones de limpieza y sanitización para llevar a cabo el traslado de entre las etapas de recepción y la etapa de ensamble y despacho.
- d) Área Producto Terminado Panadería: Sector transitorio distribución de los productos de panadería que egresaron de la cocción donde se realizarán actividades de control de calidad como calibre del producto, temperatura y evaluación sensorial previo a la etapa de ensamblaje.
- e) Sala de Lavado de Bandejas: Se llevará a cabo las actividades de limpieza y sanitización de los utensilios necesarios para la distribución de la alimentación a la población penal.
- f) Área de Regeneración Módulos: Esta etapa del proceso se realizará considerando hornos retermalizadores cuyo principio se basa en la programación de tiempos y temperatura de cocción o calentamiento. Estos equipos permiten calentar grandes cantidades de comida y poseen una operación sencilla para el manipulador. Esta es una práctica culinaria destinada a cambiar las características organolépticas del alimento (sabor, color, olor, textura) mediante la elevación de la temperatura.

Los factores que influyen en el cálculo del tiempo-temperatura son:

- ❖ La temperatura inicial del producto
- ❖ Las características fisicoquímicas del producto
- ❖ La masa y tamaño del producto
- ❖ El equipo a utilizar (Convección-Conducción)

Se entenderá como producto retermalizado y que cumple las condiciones para ser distribuido cuando se alcancen los 73°C por un tiempo de 2 min.

- g) Área despacho Módulos: Se comenzará por el despacho de las preparaciones retermalizadas u horneadas para la carga en los carros de transporte considerándose para ello la ruta de distribución y la población penal de cada módulo, nómina que será entregada diariamente por jefe interno o quién lo subroge antes del primer servicio del día. A continuación, se sigue con las preparaciones frías las cuales son identificadas y despachadas a los módulos para su porcionamiento y entrega final.
- h) Entrega del servicio en los módulos de reclusión- Una vez recibidos los containers isotérmicos con la alimentación desde la CDI, se procede a la distribución al usuario bajo la modalidad autoservicio desde la ventanilla de cada repostero (se describe en detalle en punto 2.2.3.6 de este reglamento)

### 2.2.3.4.3. ASPECTOS OPERACIONALES

#### a) Programación y Ejecución de la Producción

El proceso de programación de la producción se realizará con 5 días de anticipación y estará a cargo del Jefe de Producción o Chef. 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 Jefe de Producción 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 culinarias en cada una de las etapas del proceso, procurando lograr el mejor estándar.

#### b) Número de Raciones Diarias

La Administración Penitenciaria hará entrega con a lo menos 24 horas de anticipación de la Pauta Diaria de Servicio con el número de funcionarios y la información de los internos que harán uso del Servicio de Alimentación indicando también el número de dietas especiales de funcionarios que harán uso del servicio.

En el caso del número de raciones de internos, el encargado del servicio de alimentación hará retiro de pauta de desencierro desde la Guardia Interna, previo al primer servicio del día y verificará los cambios 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 Concesionario debe considerar la reserva de raciones para el almuerzo.

El contenido mínimo de información que contendrá el mencionado partediario 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
- Dietas de funcionarios en turno

Corresponde a Gendarmería de Chile la definición de los formularios a utilizar, pudiendo el Concesionario proponer el formato.

El Concesionario considerará colación de reemplazo para internos y hará la correspondiente reserva de raciones para los funcionarios de Gendarmería.

#### c) Aspectos de Seguridad durante el Trabajo de Internos

Tal como se ha mencionado, el Concesionario ha previsto la incorporación de internos como personal de manipulación en las 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 alimentación, por lo que su uso y control serán una materia de alta relevancia.

En este aspecto, Gendarmería de Chile cumplirá el rol de control y apoyo al Concesionario, disponiendo de personal de vigilancia permanente, tal como se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Por otra parte, el Concesionario dispondrá del procedimiento de control de estas herramientas, así como también del lugar donde se almacenarán.

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 distribución y reposteros de alimentación, desde los módulos a la central y de ésta a los módulos.

La supervisión por Gendarmería de Chile incluye velar por la entrega y devolución de las herramientas y utensilios, que el Concesionario hará a su personal, vigilando que éstas se mantengan dentro de las áreas de alimentación.

El Concesionario será el responsable de supervisar que dichas herramientas permanezcan guardadas en los lugares correspondientes al finalizar las actividades de alimentación.

#### d) Manual de Operaciones

Todos los procedimientos anteriormente descritos del proceso de producción, almacenamiento y distribución, como también las consideraciones generales de la operación, estarán contenidos en Manual de Operaciones.

Este Manual estará conformado por capítulos de procedimientos operacionales estandarizados y se transformará en una herramienta de consulta, 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 Concesionario.

Este Manual de Operaciones podrá ser modificado por el Concesionario, con el acuerdo de la Administración Penitenciaria y el Inspector Fiscal si procediere, con el objeto de hacerlo cada vez más operativo y adecuado a las características y funcionamiento del Complejo 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 la central de alimentación y las áreas de servicio destinadas al personal e internos, 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 distribución 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 siendo las preparaciones calientes incorporadas en baño maría 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.

En el área anexada del Complejo Penitenciario el traslado de los alimentos desde la central de distribución se efectuará en contenedores térmicos de arrastre, por personal de la Concesionaria.

El Concesionario 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.

#### **2.2.3.6.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA POBLACIÓN PENAL**

La producción será realizada en la central de alimentación externa (CAE) donde, después de finalizada la producción, se procederá a su despacho a cada Central de distribución Interna (CDI) y estará dirigida a atender las necesidades de alimentación de los módulos de reclusión de los distintos niveles de seguridad.

Una vez finalizada la etapa de retermalizado, las raciones alimenticias serán 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 Concesionario para estas funciones. Según lo establece el punto 1.12.7.2.1.6 y 1.12.7.2.1.7 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 sector habilitado para desconche una vez que haya terminado su consumo.

La bandeja, cuya capacidad estará acorde a los gramajes de ración servida, 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 vigilancia del módulo 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 Concesionario, el que reflejará la totalidad de la población penal existente en el Complejo 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 Técnica y la Administración Penitenciaria a objeto de realizar las coordinaciones pertinentes, tanto en materia de circulación del carro y/o los contenedores, como del desplazamiento de los internos involucrados en el servicio.

Cuadro de Horario para Internos en Régimen Normal

<b>Desayuno</b>	<b>Almuerzo</b>	<b>Cena</b>	<b>Colación de Reemplazo</b>
8:30 – 9:30	12:30 – 13:30	17:30 – 18:30	Al llegar

En acuerdo con la Inspección Técnica 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 Complejo 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 Concesionario 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 Complejo 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, desde donde, después de finalizada la producción, se procederá a su despacho a la central de distribución correspondiente. Posteriormente en la central de distribución la alimentación retermalizada y fría será organizada 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 el 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 Concesionario, quien desarrollará funciones de carga y descarga, con ayuda de los internos trabajadores que se encuentran presentes en cada módulo.

En área anexada del Complejo Penitenciario, el traslado de los alimentos hacia módulos se realizará en contenedores isotérmicos habilitados, para esta tarea, por los trabajadores internos.

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 retermalización será realizada en la respectiva central de distribución interna, 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 por medio del personal de la concesionaria con custodia del personal de Gendarmería de Chile, asimismo el retiro de la vajilla y otros artefactos, una vez que las preparaciones alimenticias se hayan consumido, se realizará bajo las mismas condiciones antes descritas, por personal del Concesionario, acompañado de un funcionario de Gendarmería de Chile.

d.1) Atención a personas hospitalizadas

La retermalización será realizada en la central de distribución interna, donde será acondicionada en bandejas y transportada en

contenedores térmicos hasta los lugares de hospitalización en el área salud del Complejo Penitenciario.

La entrega material de la alimentación a las personas hospitalizadas se concretará por medio del personal del Concesionario, quien una vez consumido el alimento, procederá a su retiro y traslado para realizar su lavado.

d.2) Atención a Módulos Especiales y de Aislamiento

La retermalización será realizada en la central de distribución interna, 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 aisladas sea por razones de salud, seguridad, judiciales o disciplinarias, se concretará por medio del personal del concesionario con vigilancia del personal de Gendarmería de Chile, asimismo el retiro de la vajilla y otros artefactos, una vez que las preparaciones alimenticias se hayan consumido, se realizará bajo las mismas condiciones antes descritas, por personal del Concesionario, acompañado de un funcionario de Gendarmería de Chile.

d.3) Servicio a la Comunidad Terapéutica

La retermalización será realizada en la respectiva central de distribución interna, 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 Concesionario en otras áreas, recibirán su alimentación en sus respectivos módulos de reclusión, bajo condiciones de régimen normal.

#### d.6) Servicio a internos módulos de máxima seguridad

La entrega de la alimentación a los Módulos de Máxima seguridad, podrá ser realizada en las celdas o en la sala multipropósito, según lo defina la Administración Penitenciaria. En la eventualidad que dicho servicio sea proporcionado en las celdas, ésta se realizará durante los horarios de encierro de dicha población, para lo cual, la distribución de las raciones será ejecutada por personal del Concesionario, asistido por personal de vigilancia de la Administración Penitenciaria. La Administración Penitenciaria establecerá los horarios de encierro de la referida población con el propósito de tener a la población reclusa en sus celdas al momento de la prestación del servicio, de manera tal de proveer adecuadamente las tres raciones alimenticias diarias.

#### **2.2.3.6.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE**

La producción de los servicios de alimentación para oficiales, suboficiales, personal de vigilancia, visitas autorizadas, y personal autorizado del Concesionario, será realizada en la central de alimentación externa.

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.

##### **a) Funcionarios habilitados en el sistema de control de consumos diarios**

La administración penitenciaria a través del Alcaide informará por escrito al Gerente Técnico con una anticipación de a lo menos 24 horas el número de funcionarios que será necesario racionar al día siguiente.

- El Concesionario deberá proponer un sistema que permita la identificación de aquellos funcionarios de Gendarmería de Chile que deben ser diariamente racionados en los Establecimientos Penitenciarios componentes de la presente Concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 2.4.2.4.1 letra a) de las presentes Bases de licitación. El mencionado sistema puede ser de utilización de vales o tarjeta magnética, u otro, por parte de los funcionarios de Gendarmería de Chile. Con ese sistema de identificación los funcionarios podrán ser efectivamente racionados en los lugares determinados para ello. El mecanismo deberá estar operando a cabalidad, a los seis meses de la Autorización de Pagos de Subsidios del Complejo Penitenciario.

##### **b) Funcionarios no habilitados**

El Concesionario 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 economía 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 Complejo Penitenciario y para los internos que se encuentren presentes en forma transitoria, el Concesionario hará entrega al Alcaide, o a quien este designe, la cantidad de 100 colaciones mensuales equivalentes al servicio alimentario, los que serán solicitados 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 Técnica.

### **d) Horario de los Servicios**

**Los funcionarios** de Gendarmería de Chile en Régimen Normal accederán a los servicios de alimentación en los siguientes horarios:

<b>Servicio</b>	<b>Horario</b>
Desayuno	06:00 a 08:30
Almuerzo	12:30 a 14:30 (*)
Cena	19:00 a 21:00
Colación Nocturna	19:00 a 21:00

***(\*) Se establece el horario de almuerzo hasta las 15:30 horas para el personal de los puestos especiales: CCTV, Puesto control de Visita, Garitas u otros puestos especiales que disponga la Administración Penitenciaria.***

Los horarios para la alimentación de los funcionarios indicados en la Tabla indicada en la letra d), podrán sufrir variaciones de acuerdo a la necesidad de la Administración Penitenciaria local, previa coordinación con la Inspección Técnica y la Sociedad Concesionaria, manteniendo, no obstante, la duración de entrega del servicio indicada en la misma

### **e) Servicios Adicionales**

El servicio de alimentación contempla la entrega de 250 raciones adicionales anuales, distribuidas en 100 raciones para uso del Inspector Fiscal y 150 raciones para uso de la Administración Penitenciaria. Para ello, el Inspector Fiscal deberá notificar al Concesionario de dicha necesidad con a lo menos 24 horas de anticipación.

El Concesionario llevará un registro de las raciones solicitadas durante el año calendario, contadas desde la fecha de la puesta en servicio definitiva de las obras e informará oportunamente el uso de las raciones adicionales establecidas.

Estas raciones deberán elaborarse de acuerdo a los requerimientos establecidos para la alimentación de funcionarios.

## **f) Personal de Gendarmería de Chile en Tránsito fuera del Establecimiento**

Para aquellos funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentren momentáneamente fuera del Complejo Penitenciario debido a trámites previamente autorizados, se considera la reserva de raciones del día, la cual será entregada al momento del regreso al Complejo Penitenciario en las dependencias del comedor respectivo hasta una hora y media del término del servicio, posterior a ese plazo se procederá a entregar colación de reemplazo. Gendarmería de Chile comunicará al Jefe del Servicio de Alimentación el número de funcionarios que se encontraran fuera del Complejo Penitenciario al día siguiente, esta información deberá estar contenida en Pauta Diaria de Servicio y deberá entregarse con 24 horas de anticipación.

### **2.2.4. PLANES DE CONTINGENCIAS**

---

#### **2.2.4.1. MEDIDAS PARA ASEGURAR 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 mantención, aseo y control de plagas, lavandería, salud y reinserción social, quienes en 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 Concesionario ha identificado tres situaciones generales que pueden afectar la continuidad del servicio de alimentación, y para lo cual se han generado los siguientes mecanismos de respaldo:

##### **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 y puentes en períodos de inviernos o por eventos críticos

El servicio de alimentación planteado para la etapa de concesión nos permite por si sólo mantener un respaldo de al menos 5 días de consumo para el total de la población penal y funcionarios de las raciones diarias mientras dure el desperfecto, para los días siguientes y de acuerdo a lo que determinan las bases de licitación en su apartado 1.9.6.5.1 se deberá hacer reposición de las materias primas en un plazo no superior a 5 días contados desde la fecha de utilización, por lo tanto, el abastecimiento deberá quedar resuelto en dichos plazos.

Para el caso de no poder contar con el personal externo frente a un imprevisto de esta naturaleza, para la atención, se procederá a solicitar autorización a la

administración penitenciaria de trabajadores internos para mantener la continuidad del servicio, considerando para ello que el servicio de alimentación contempla un resguardo de 5 días de alimentación para el total de la población penal y funcionarios.

El plan de contingencia previsto establece la definición como minuta de emergencia los 5 días posteriores de la minuta normal que será presentada a la administración penitenciaria para su aprobación y posterior realización.

#### **2.2.4.1.2. INTERFERENCIAS EN EL ABASTECIMIENTO DE INSUMOS BÁSICOS**

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 CONCESIONARIO O INTERNOS**

Ante la ausencia masiva de personal, cualquiera sea su causa, el Concesionario pondrá en marcha el plan de contingencia previsto, que en lo central contempla contar con cuadrillas de reemplazo previamente identificadas.

En el caso de ausencia de personal interno 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 Concesionario.

En caso de ausencia de personal externo se solicitará autorización para llevar a cabo las actividades con personal interno dentro del área de concesión, si no es posible se establecerá reemplazo de acuerdo a lo señalado en punto anterior.

La sociedad Concesionaria someterá a la aprobación del Inspector Fiscal, el mecanismo de respaldo al servicio indicado anteriormente, el cual asegurará la continuidad del servicio de alimentación independientemente de cualquier falla, desperfecto o evento crítico que se produzca al interior del Complejo Penitenciario.

#### **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 quincenal, 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 Complejo Penitenciario, incluirá dentro de su alcance la cobertura de todas las áreas relacionadas al servicio de alimentación en una frecuencia mensual. 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 Complejo 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 Complejo 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 informarlo anticipadamente a la administración penitenciaria quién lo comunicará 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. Evaluación Estado Nutricional**

El Servicio de Salud del Complejo Penitenciario, bajo la responsabilidad del médico jefe, realizará en forma semestral una evaluación del estado nutricional de los internos mediante la determinación del Índice de Masa Corporal (IMC), según lo contemplado en el Contrato de Concesión.

**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 sanitaria del Concesionario 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) Auditoría Interna

Esta auditoría obedecerá al estándar de auditoría interna establecido por el Concesionario, 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 auditoría interna será anual y sus resultados serán informados a la Inspección Técnica con copia a la administración penitenciaria en un plazo no superior a 30 días desde su finalización.

###### a.2) Plan de Acciones Correctivas

En el marco del mejoramiento continuo, luego que se efectúe la auditoría se realizará un análisis de las no conformidades, estableciéndose las acciones correctivas a implementar las cuales también serán informadas a Inspección Técnica con copia a la administración penitenciaria en un plazo no superior a 30 días desde su finalización.

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 auditoría 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 tres veces en el año, un análisis proximal, microbiológico y de gramaje de una o varias muestras (con un máximo de 5) de las raciones entregadas a cargo de un organismo técnico debidamente acreditado.

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 establece el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

#### **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 Concesionario aplicará controles en forma específica en los siguientes aspectos:

##### a) Control de Gestión del servicio de Alimentación:

- Cumplimiento de los Horarios
- Estado Nutricional de los Internos.
- Control de intoxicaciones y toxi infecciones
- Toma de Muestras para análisis proximal, microbiológicos y degramaje

##### b) Permisos con Autoridades Competentes y la Comunidad

El Concesionario 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**

---

La Sociedad Concesionaria remitirá a la Inspección Técnica y ésta entregará a la Administración Penitenciaria, los resultados, a través de copias certificadas de los documentos originales, entregados por los organismos técnicos acreditados que realizaron los análisis señalados en los indicadores de gestión, en un plazo no superior a 30 días, posteriores a su realización.

Según lo señalado en las Bases de Licitación, los Indicadores deberán ser evaluados según protocolo que, para todos los efectos, deberá ser consensuado de manera tripartita entre Gendarmería de Chile, Inspección Técnica y Concesionaria (Anexos 2.2.D).

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 se llevará a cabo un sistema de control de entrega oportuna de todos los servicios entregados por el concesionario. 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 desde la hora de inicio establecida para cada servicio. Para el área anexada del Complejo Penitenciario, el margen de variación máximo será de 25 minutos.

Se exigirá un 95% de días con entrega oportuna en el semestre. Se excluirá de esta base de cálculo los días en que, como consecuencia de alguna decisión o instrucción de la administración penitenciaria se altere el horario de entrega del servicio de alimentación, lo que será calificado por el inspector fiscal.

#### **2.2.7.2. EVALUACIÓN ESTADO NUTRICIONAL**

---

Se realizará mediante la determinación del Índice de Masa Corporal (IMC) en forma semestral, a una muestra estadísticamente representativa de los internos, con una permanencia mínima de seis meses en el Complejo Penitenciario. Se calificará como cumplimiento para un 50% de ella, presentar un IMC normal, de acuerdo a la clasificación internacional OMS. La muestra determinada deberá ser sometida a seguimiento por lo cual tendrá dos evaluaciones nutricionales al año.

#### **2.2.7.3. ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO Y PROXIMAL Y DE GRAMAJE**

---

Gendarmería de Chile solicitará al Concesionario a través del Inspector Fiscal, efectuar máximo 3 veces al año un análisis proximal, microbiológico y de gramaje de una o varias muestras (con un máximo de 5) de las raciones entregadas, antes

de ser efectivamente entregadas a los internos, en fecha y día determinado por la Administración Penitenciaria, a cargo de un organismo técnico debidamente acreditado.

Se considerará cumplimiento el 100%

#### **2.2.7.4 ANÁLISIS PROXIMAL Y DE GRAMAJE**

---

Todos los análisis deberán cumplir con las normas legales y el Contrato de Concesión. Se considerará como cumplimiento cuando para uno de tres análisis realizados en el año, una desviación máxima del 2%, únicamente respecto de los parámetros mínimos o máximos establecidos en tabla N°6 del artículo 2.4.2.4.1 de las Bases de Licitación.

#### **2.2.8. RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

##### **2.2.8.1. ASPECTOS GENERALES**

---

El Concesionario 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 Complejo Penitenciario.

La Inspección Técnica es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Concesionario 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 Chile será responsable del controlar la alimentación de la población interna de acuerdo al artículo 1.12.7.2.1.4 de las Bases de Licitación y de la calidad de la prestación del servicio que debe suministrar el Operador en los aspectos y formas definidas en el punto 2.4.2.4.1 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 Complejo Penitenciario en el horario regular de los servicios.
- Información diaria y oportuna de los ingresos y egresos de internos del Complejo 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 Concesionario.
- Control de ingreso expedito del personal del Concesionario 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.

## PARTE 2

### 2.3. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

#### 2.3.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

---

La vida en colectividad, más aún en un lugar cerrado como un Establecimiento Penitenciario, acentúa la necesidad de un ambiente limpio y libre de agentes contaminantes. Esto ayuda a mejorar las condiciones de vida y a recuperar la autoestima.

El Servicio de Aseo y Control de Plagas es una actividad importante dentro de un Complejo Penitenciario. Tiene por finalidad mejorar las condiciones de vida de los internos, de sus visitas y del personal que labora en el Complejo Penitenciario; liberando de agentes contaminantes y de todo tipo de suciedad de los recintos y espacios que conforman una infraestructura de esta naturaleza.

Este servicio se prestará de acuerdo a lo que establece el presente Reglamento y los artículos de las Bases de Licitación 1.12.7.4 y 2.4.2.4.3.

#### 2.3.1.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO

---

Los objetivos del servicio son:

**(ix) Servicio de Aseo:**

Asegurar un ambiente libre de residuos de toda especie en las áreas de concesión para el Complejo Penitenciario.

**(x) Servicio de Control de Plagas:**

Minimizar la presencia y mitigar los riesgos derivados de agentes infecciosos como consecuencia de la existencia de insectos, roedores y todo tipo de bacterias que puedan afectar a la salud, tanto de la población del penal como del personal y visitas.

#### 2.3.1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

---

La labor de aseo que, si bien en parte está contemplada en la mantención de Infraestructura, por un tema administrativo y práctico se desarrollará en este capítulo, definiendo así, que el aseo será un servicio proporcionado a todos los recintos del Complejo Penitenciario. Las labores propias del servicio se realizarán de acuerdo a la sectorización del recinto entregada en las Bases de Licitación y sus anexos (zonas externa e interna), para lo cual se formarán dos grupos de trabajo, lo que permitirá atender cada área 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 Concesionario 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 de forma referencial en la estructura organizacional del servicio del presente reglamento y dependerán del Jefe de Servicios Generales.

La mano de obra que prestará el servicio de aseo será aportada por personal externo e internos, contribuyendo con esto al desarrollo de los programas de Reinserción Social. Los cargos y funciones del servicio se encuentran contenidos en el anexo 1.4.E.

Como parte del Subprograma Laboral del Servicio de Reinserción Social, se capacitará y contratará a internos para las tareas de aseo. La ocupación de Internos trabajadores se realizará para áreas de trabajo previamente acordadas con la Inspección Técnica y la Administración Penitenciaria

El servicio de control de plagas podrá ser proporcionado por una empresa externa especializada, contratada por el Concesionario, según lo permiten las bases de licitación y esta estará autorizada por el organismo de salud regulador de la actividad. Se desarrollarán las 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 por las disposiciones de seguridad que establezca la Administración Penitenciaria. No se descarta que durante el periodo que dure el contrato, el Concesionario pueda evaluar y proponer otras modalidades de operación para la entrega de este servicio.

### **2.3.1.3 RESUMEN OPERATIVO**

---

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

Para mantener el orden y la limpieza de todas las áreas del Complejo Penitenciario, teniendo en cuenta el reglamento de acceso y seguridad de las diferentes zonas del recinto, el Servicio de Aseo se ha programado con una organización acorde con estas particularidades.

Se adoptará la siguiente división referencial:

#### **(xi) Equipo de Trabajo Zona Interna:**

- Pasillos y Escalas Interiores.
- Áreas comunes de los módulos (Atención Profesional, Enfermerías, Peluquerías, Salas de Clase y Sectores de Visita entre otros).
- Celda (cuando corresponda).
- Capilla y Gimnasio.
- Comedores Módulos.
- Baños Comunes.
- Patios.
- Escalas exteriores y zonas estériles.

El aseo de estos lugares será realizado por la Concesionaria pudiendo utilizar para estas tareas a personal Internos contratados bajo el programa de Reinserción Laboral y debidamente autorizados por el Consejo Técnico, los que serán controlados por el supervisor del área interior.

#### **(xii) Equipo de Trabajo Zona Externa**

- Jefatura y oficinas.
- Áreas de Servicios
- Salas de control y garitas.
- Edificio Administrativo.
- Acceso de Control, Caniles y áreas de visitas
- Áreas exteriores a edificios.
- Guardia interna y recepción de los internos.
- Área de Salud.

El aseo de estos lugares será realizado por la Concesionaria con personal de la zonaexterna, los que serán controlados por el supervisor del área exterior.

#### **2.3.1.3.2 Servicio de Control de Plagas**

Para mantener el Complejo Penitenciario libre de agentes contaminantes, el Concesionario ha previsto contar con un servicio especializado que contará con la experiencia y las autorizaciones correspondientes para realizar estas tareas

El servicio será llevado a cabo bajo la responsabilidad central para los dos Establecimientos Penitenciarios. Durante la explotación, la Concesionaria podrá evaluar la ejecución de esta tarea utilizando los medios propios del Concesionario, lo que deberá ser acreditado ante el inspector fiscal.

El Programa de Saneamiento Ambiental a implementar comprenderá tres principales actividades:

- Desinsectación.
- Desratización.
- Sanitización.

Para cada uno de estos servicios se utilizarán productos químicos debidamente autorizados y manipulados por personal calificado, lo que será acreditado mediante la presentación de la documentación correspondiente.

#### **2.3.1.3.3 Servicio de Recolección, Transporte y Eliminación de Residuos Sólidos**

Los residuos sólidos generados al interior del Complejo Penitenciario son generalmente asimilables a los residuos del tipo domiciliario y alimenticio. Sin embargo, y dependiendo de la infraestructura existente, se pueden generar otros tipos de residuos como aquellos provenientes de actividades desarrollada por los internos en talleres y los provenientes de la atención médica, que pudieran ser



catalogados como peligrosos.

Los **residuos asimilables a domiciliarios y alimenticios (no peligrosos)** están compuestos principalmente por:

- Materia orgánica proveniente principalmente de desechos generados durante la elaboración y manipulación de alimentos.
- Residuos de embalaje.
- Plásticos.
- Residuos de barrido y aseo.

Los **residuos peligrosos** serán todos aquellos generados por la mantención de la estructura del recinto y de los talleres que desarrollen actividades laborales a la población penal. Entre ellos se encuentran:

- Residuos de madera y sus derivados.
- Aceites y lubricantes.
- Tarros de restos de pintura, barnices u otros solventes.
- Residuos metálicos provenientes de latas de conserva y metales generados en actividades de mantención del establecimiento.
- Gomas y trozos de cuero.
- Envases plásticos.
- Textiles.
- Vidrios.
- Escombros.

El almacenamiento de los mismos no superará los 6 meses, y se dispondrán en la bodega de residuos peligrosos, construida para tales efectos, infraestructura que se encuentra emplazada de acuerdo con los requisitos normativos asociados y según Res. N° 1027 del 02.04.2012 (se adjunta resolución).

Los **residuos hospitalarios** son aquellos productos de los Servicios de Salud referidos al diagnóstico, tratamiento, cirugía menor e internación y seguirán su curso según lo estipula el Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS)

Los residuos serán retirados diariamente por la empresa contratada para el efecto, la periodicidad del retiro puede ser modificada por el Inspector Fiscal, en caso de utilizarse y encontrarse en operación un sistema de compactación exclusivo para estos y que éste cuente con las autorizaciones en caso de ser pertinente. En todo caso, la frecuencia de retiro no podrá exceder los 7 días corridos.

#### **2.3.1.3.4 Servicio de Mantención de Áreas Verdes**

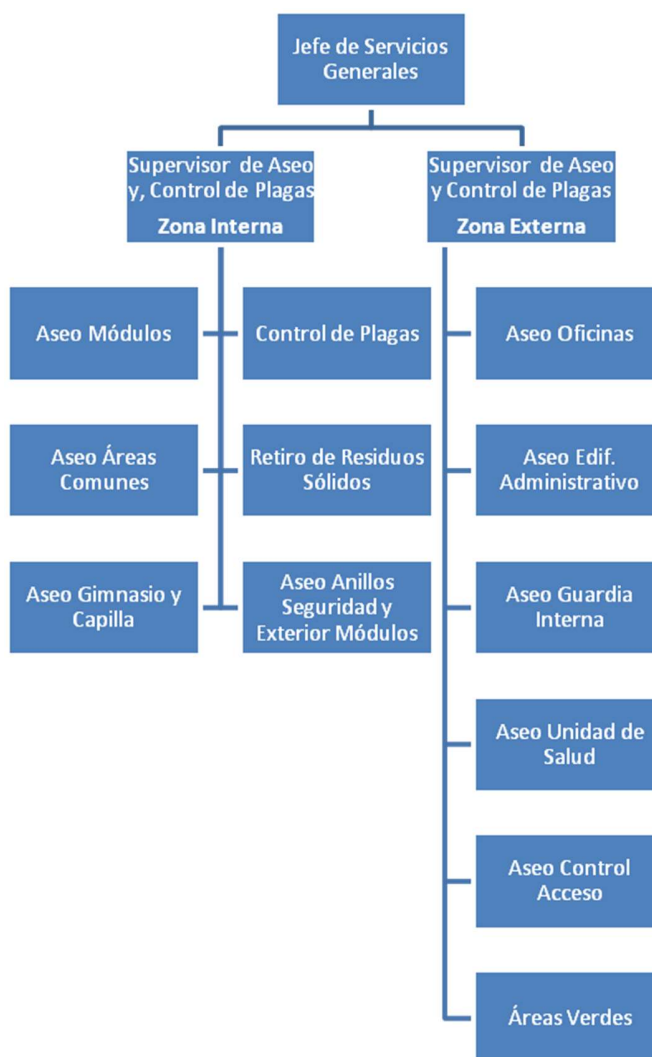
Para la mantención de áreas verdes que, si bien en parte está contemplada en mantención de Infraestructura, por un tema administrativo y práctico se desarrollará en este capítulo, definiendo que se ha considerado efectuar las siguientes actividades anuales:

- Poda

- Riego
- Control insecto Suelo
- Control insecto Hoja
- Corte de Césped
- Control Maleza

### 2.3.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 2.3.1.4.1 ORGANIGRAMA



#### 2.3.1.4.2 DE LA JORNADA LABORAL

El sistema de turno consistirá en distintas jornadas de trabajo que se desarrollan entre las 6:30 y 21:00 horas, y estarán sujetas a las necesidades que la operación exige.

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 de jefatura administrativas tanto de la zona interna como externa del Complejo Penitenciario se ejecutarán de preferencia antes de iniciar la jornada de trabajo, pudiendo el Concesionario y la Autoridad Penitenciaria acordar otros horarios.
- Los aseos de dependencias de personal de Gendarmería de Chile, serán realizados de preferencia en horario de 8:00 a 18:00 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 6:30 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 06:30 y las 09:00 horas.
- El traslado de residuos sólidos entre la sala de basura interna y la sala de basura externa se realizará de preferencia entre las 10:00 y las 18:30 hrs.
- Las actividades de limpieza diaria en los módulos y áreas comunes se ejecutarán preferentemente en dos horarios entre las 10:00 y 13:00 horas y entre las 16:00 y 19:30 de forma de realizar la limpieza una vez finalizadas las actividades de escuela, atención profesional, visitas y una vez encerrados los internos

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 Concesionario 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 Concesionario y las labores propias de Gendarmería de Chile, para todas aquellas zonas y/o recintos de alta influencia en la gestión del Complejo Penitenciario.

#### **2.3.1.4.3 IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES/RESPONSABLE.**

#### **2.3.1.4.4 SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN.**

El sistema de uniformes y tarjeta de seguridad se registrará 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**

- Los auxiliares de aseo deberán vestir con el uniforme de la actividad en buen estado y con la identificación personal mientras esté realizando sus funciones.
- Será responsabilidad de los supervisores 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 serán impartidas sólo por los supervisores de aseo y control de plagas y/o por el Jefe de Servicios Generales.
- Los supervisores de aseo y control de plagas 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 Técnico cualquier circunstancia que pudiere alterar el normal funcionamiento de la actividad. El Jefe de Servicios Generales o el Gerente Técnico 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 del Gerente Técnico y del Inspector Fiscal e informados a la Administración Penitenciaria.
- Los auxiliares de aseo 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 Alcaide o quien lo subrogue, con al menos veinticuatro horas de antelación, con la finalidad de confirmar que éstas han sido incorporadas en las órdenes del día del Complejo Penitenciario.
- Los supervisores de aseo y control de plagas y los auxiliares de aseo 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.
- En los depósitos de basura, ubicados en la zona interna o externa, se clasificarán 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 serán planificadas con treinta y seis horas de anticipación e informadas al Alcaide o quien lo subrogue con al menos veinticuatro horas de antelación, con la finalidad de confirmar que éstas han sido incorporadas en las órdenes del día del Complejo 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 del

Gerente Técnico y del Inspector Fiscal e informados a la Administración Penitenciaria.

- Los supervisores de aseo y control de plagas y los prestadores de servicio de control de plagas, 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.

## 2.3.2 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, muros y pisos duros. 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 libres de grasas y polvo. Esta acción se realiza con paleta lavadora de vidrios que aplica y retira el 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 otros, 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 removedores 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 abrillantadoras.

**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 aplicados 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 (mopa) 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 inyectores 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 estos 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 Concesionario, 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 de las áreas del Concesionario, 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) Limpieza profunda quincenal.** Conjunto de actividades que, adicionalmente a las actividades rutinarias de aseo, corresponde de acuerdo a programa, aplicarlas por periodos quincenales. Estas corresponderán a la totalidad del establecimiento, excluyendo el interior de las celdas y contemplará la limpieza de muros interiores, cortinas y/o persianas, aplicación de lustramuebles, ceras, lavado de pavimentos duros.

w) **Limpieza mensual.** Corresponden a aquellas labores de aseo que determinará el programa de actividades y que corresponde desarrollarlas en forma mensual, contemplará al menos el aseo interior de celdas.

x) **Limpieza profunda semanal.** Corresponden a aquellas labores de aseo que determinará el programa de actividades y que corresponde desarrollarlas en forma semanal. Contempla aquellas labores de aseo de bodegas, cocinas y sector de ropa limpia y considerará lavado de pisos, cielos y muros.

### **2.3.2.2 DEL SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS**

---

a) **Desinsectación.** Corresponde a la acción de eliminar insectos plaga y vectores 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.

### **2.3.2.3 DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES**

---

a) **Corte de Césped.** Corresponde a la acción de mantención de la especie vegetal y permite que este no se debilite o extinga, para ello se deben considerar la altura, frecuencia, momento y herramienta de corte.

b) **Fertilización.** Para que el suelo produzca adecuadamente un cultivo se le deben agregar nutrientes para el crecimiento o mantención de las especies vegetales.

c) **Control Insecto.** Considera las aplicaciones necesarias para la desinfección de los árboles contra insectos (pulgones, mosca, blanca, arañitas, orugas, caracoles y otros), hongos (Oidium, Fumagina, Roya, Verticilium y otros), bacterias (Agalla del Cuello, Tizón de la Flor y otros).

d) **Desmalezamiento.** Corresponde al control por acción química o manual de vegetales indeseables o malas hierbas presentes en las áreas verdes.

## **2.3.3 DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO**

---

### **2.3.3.1 DE LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EN COMPLEJO PENITENCIARIO**

---

#### **Programa de Actividades del Servicio**

A continuación, se entrega el **Programa de Actividades del Servicio de Aseo y Control de Plagas** para asegurar el estándar máximo de limpieza y sanitización dentro del Complejo Penitenciario. El detalle señalado corresponde a un resumen de las actividades, por lo que el detalle general se observa en **Anexo 2.3.A**

ACTIVIDAD	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	SEMESTRAL	EMERGENCIA
LIMPIEZA RUTINARIA E.P.	X	X				
LIMPIEZA PROFUNDA E.P.			X			
ASEO CELDA				X		
SANITIZACIÓN				X		X
DESRATIZACIÓN					X	X
DESINSECTACIÓN					X	X
OFICINAS	X					
ASEO BAÑOS Y DUCHAS	X					
ASEO BAÑOS Y DUCHAS	X					X
SALUD (*)						
BOX CONSULTA (*)	X					X
SECTOR ROPA LIMPIA Y SUCIA (*)	X					X
RETIRO RESIDUOS SÓLIDOS	X					X

(\*) SEGÚN NECESIDADES

### **2.3.3.2 DE LOS ESPACIOS DEL COMPLEJO PENITENCIARIO BIOBÍO**

#### **2.3.3.2.1 ZONA EXTERNA (Complejo Penitenciario de Alta Seguridad Concepción sector Bio Bio)**

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 Complejo Penitenciario, oficinas de Gendarmería de Chile, Inspector Fiscal y del Concesionario. 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 Accesos**

Es el área inscrita en una construcción de un nivel, compuesta por recintos cerrados y patio cubierto siendo éstos:

##### **a.1) Porterías e Informaciones**

- Está compuesta por dos recintos, el primero para la recepción de público e informaciones y el segundo para el ingreso y salida de visitantes.
- 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.



**b) 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 al público.
- 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.

**b.1) Espera de Visitas**

- Este sector comprende las áreas descubiertas de espera de visitas, con juegos infantiles, pasillos de acceso a túnel de ingreso y la vía de salida del recinto.
- Las acciones de aseo para esta área incluirán recolección de papeles, hojas y basura en general, 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.

**b.2) Baños Visitas**

- Área diseñada para cubrir las necesidades de servicio higiénico de las visitas, existiendo baño por separado para hombres y mujeres.
- 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.

**b.3) Estacionamientos Visitas y Administrativos**

- Zonas independientes, diseñadas para albergar vehículos de visitas y para los vehículos del personal que desarrolla labores en el Complejo Penitenciario, ya sean éstos de Gendarmería de Chile, Inspección Técnica o del Concesionario. 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.

**b.4) Sala de Exposición y Ventas**

- Local destinado a la exposición y venta de los productos elaborados por los internos del Establecimiento Penal.
- Los servicios de aseo para esta 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.

**c) 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 Concesionario. El detalle general de estas unidades y servicios es el siguiente:

c.1) Jefatura de la Unidad Penitenciaria y Administración

- Espacio donde se localizan las oficinas del Alcaide del Establecimiento Penal y los funcionarios de la Administración Penitenciaria.
- Las labores de aseo a realizar serán: Lavado y 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 y retiro de basura.

c.2) Guardia Armada y Seguridad Exterior

- Estas dependencias albergan las oficinas generales y de coordinación de la vigilancia externa del recinto.
- Las labores de aseo a realizar serán: Lavado y 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 y retiro de basura.

c.3) Área de Recepción de Internos

- Unidad, donde laboran personal de Gendarmería y el Concesionario que tienen por función efectuar la recepción de internos.
- 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.

c.4) Control Visitas

- Dispone de un espacio donde se ubican los controles de acceso y lugares destinados a la guardia respectiva.
- 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.

d) Área Dependencia del Personal

Edificio que alberga en la planta uno a los casinos de alimentación, entretención y peluquería. En otra planta se encuentran los dormitorios para el personal de Gendarmería en sus diferentes grados y Salade Ejercicios.

d.1) Casino Personal y Salas de Estar

- 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.

- 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.

d.2) Peluquería del Personal

- Recinto habilitado y equipado para atender a hombres y mujeres.
- 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.

d.3) Dormitorios Personal

- Se encuentran en el piso tres. Satisfacen las necesidades de oficiales, suboficiales hombres y mujeres. Existen habitaciones individuales, dobles y dormitorios colectivos 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.

d.4) Sala de ejercicios para el personal

- Es un área ubicada en el tercer piso del edificio para suboficiales, para vigilantes, todas ellas con sus respectivas instalaciones y alhajamiento.
- Las labores de aseo contemplan: 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.

d.5) Unidades Administrativas

- Área diseñada para satisfacer las necesidades de seguridad de la Jefatura de la Unidad. Corresponden a 4 casas cada una de ellas con estar, comedor y cocina emplazados a un costado del establecimiento.
- Las labores de aseo a realizar serán: barrido de calles de acceso a casas, recolección de basura, retiro de residuos y aplicación de programa de control de plagas en zonas exteriores.

e) 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.

e.1) Centro de Mantenimiento y Boxes Vehículos

- Espacio destinado al Concesionario para almacenar insumos de mantenimiento y mesones para desarrollar funciones propias de taller
- 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.

e.2) Área Eléctrica y de Generación

- Este espacio contempla el equipamiento técnico para resguardar las instalaciones eléctricas del establecimiento.
- Las labores de aseo a efectuar serán: Lavado y encerado de pisos, limpieza de luminarias y retiro de desechos o basuras.

e.3) Bodega General Concesionario

- Espacio destinado al Concesionario para almacenar materiales e insumos propios de la operación.
- 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.

e.4) Central de Alimentación Internos

- Área destinada a la elaboración de la alimentación para la totalidad de los internos y funcionarios.
- 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 (Según programa de aseo).

f) Área C.E.A.C. (Caniles)

Recinto que alberga a veterinario, funcionario de Gendarmería de Chile, bodega de insumos y caniles.

- 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.

g) Área Traslados y G.R.P

Recinto que alberga funcionarios de Gendarmería de Chile ubicados en primer piso edificio.

- 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 residuos sólidos.

h) Área Administrativa de la Concesión

Recinto que alberga las unidades administrativas de la concesión y cuenta con tres niveles en el segundo se encuentra la Inspección Técnica y en el tercero el Concesionario.

h.1) Inspector Fiscal

- Se encuentra ubicado en el segundo piso junto a sus colaboradores directos.
- Las labores de aseo a realizar serán: lavado y encerado de pisos, 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.

h.2) Concesionario

- Sus oficinas se encuentran en el piso tres y en ellas están las oficinas del Gerente Técnico más la de sus colaboradores directos.
- Las labores de aseo a realizar serán: 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.

**2.3.3.2.2 FRANJA DE SEGURIDAD (Biobío y área anexada)**

a) Acceso Peatonal (Pasillos, Túnel y Barandas)

- Actividades que implican la limpieza de las áreas de tránsito de personas y que implican retiro de residuos sólidos y lavado del pavimento, pasamanos y zonas de encuentro de circulaciones en caso de existir material de desecho que se encuentren en estas áreas.

b) Anillos de Seguridad y Antimotines

- Actividades que implican el levantamiento y retiro de sólidos con una frecuencia semanal debido a la poca accesibilidad que presentan y requieren de la vigilancia directa. Estos sectores

además mantendrán un control estricto de todo tipo de hierbas y maleza, ya que se incluyen zonas de vigilancia de gendarmería (sensores).

c) Garitas de Vigilancia

- Actividades que implican el recorrido semanal por las zonas exteriores del Complejo Penitenciario realizando levantamiento y retiro de residuos sólidos, con ello la limpieza de muros, puertas, vidrios y sanitización de las garitas que albergan a los funcionarios de Gendarmería de Chile.

**2.3.3.2.3 ZONA INTERNA DEL COMPLEJO PENITENCIARIO BIOBÍO (Bio Bio y área anexada)**

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 y área de salud, entre otras.

a) Edificio Guardia Interna, Seguridad Interior y área administrativa Educación y Rehabilitación

Edificio que cobija oficinas de Gendarmería de Chile y del Concesionario (administración educación y rehabilitación).

a.1) Nivel guardia interna y seguridad interior

- Se encuentra la recepción de túnel de ingreso y la comunicación hacia el interior del recinto (módulos). En el piso uno, se encuentran las oficinas para la Guardia Interna como también para fiscales y abogados.
- 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.

a.2) Área Administración, Educación, Laboral y Rehabilitación

- En ella se encuentran las oficinas administrativas de educación y laborales del Concesionario. El recinto está conformado por oficinas, biblioteca, servicios higiénicos, archivos, camarines y bodega.
- 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.

b) Área de Salud

Se compone de dos sectores insertos en el Complejo Penitenciario:

b.1) Sector del Complejo Penitenciario de Alta Seguridad Concepción

Edificio de dos niveles principales y accesos habilitados para la atención de internos.

b.1.1) Nivel de atenciones a pacientes

- Este nivel cuenta con oficinas de administración, consultas, farmacias, puesto de guardia, bodegas, box de consultas y centros de atención para procedimientos.
- 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 y las acciones respectivas, 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, habida consideración de aquellos residuos especiales hospitalarios que pudieran existir, los que serán tratados de acuerdo a lo definido en artículo 2.3.3.3.1 de este reglamento.

b.1.2) 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. Para esta 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.
- 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.

b.2) Sector del área anexada CPP Concepción

Área de un nivel con accesos habilitados para la atención de los internos.

b.2.1) Nivel de atenciones a pacientes

Este nivel cuenta con oficinas de administración, botiquín de medicamentos, puesto de guardia, bodegas, box de consultas y

centros de atención para procedimientos.

- 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 y las acciones respectivas, 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, habida consideración de aquellos residuos especiales hospitalarios que pudieran existir, los que serán tratados de acuerdo a lo definido en artículo 2.3.3.3.1 de este reglamento.

#### b.2.2) área de recuperación

- Las salas de recuperación hospitalaria se encontrarán en el primer piso, la cual está provista de habitaciones múltiples, servicios higiénicos y recintos cerrados para almacenamiento. Para esta 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.

#### c) Módulos de talleres industriales

Espacios destinados a generar fuentes laborales dentro del establecimiento penal con la presencia de empresarios manufactureros.

- Recintos de un nivel, habilitados para la manufactura con mano de obra masculina y que están dotados en cada nivel con área despejada, servicios higiénicos, oficina monitor y bodega.
- El aseo diario lo realizarán los mismos internos que operan en el taller contratados por el empresario manufacturero, tarea que considerará limpieza de pavimentos, muros y servicios higiénicos.
- Las basuras de carácter domiciliario serán retiradas por el Concesionario diariamente, mientras que las industriales serán acumuladas por el Concesionario y trasladadas a botaderos autorizados, de acuerdo a la regulación exigida por los organismos reguladores.

#### d) Áreas de Reclusión (Módulos)

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, Box de Consultas (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 por lo que se contempla un aseo y sanitización mensual.

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, traslado de basura y un aseo profundo quincenal.

e) Áreas Comunes de Módulos

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 y retiro de basura además de considerar un aseo profundo quincenal.

f) 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.

g) Unidad Terapéutica

Módulo independiente por lo que tendrá su programa de aseo y será ejecutado por los internos que se encuentran en tratamiento de adicciones. Los materiales de aseo serán proporcionados por el área de aseo según calendario de abastecimiento que se acuerde con encargado de la comunidad.

h) Área Acumulación de Basura

Edificios independientes destinados a acoger las distintas basuras del Complejo Penitenciario para su posterior traslado a botadero autorizado. Está terminado 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.

### **2.3.3.3 DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.**

---

#### **2.3.3.3.1 CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**

La Concesionaria, en su operación clasificará los residuos según el origen de ellos en el Complejo Penitenciario:

##### **a) Residuos Sólidos Comunes Domiciliarios**

Corresponde a elementos orgánicos e inorgánicos generados en las unidades de elaboración de alimentos, distribución, visitas de internos, oficinas, celdas, salas de clase, patios. Estos residuos son tratados como basura domiciliaria en su recolección y en su traslado a un vertedero autorizado.

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 Complejo 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.

Para ambos casos lo recomendable es no someter este tipo de basuras a compactación debido a la generación de percolados.

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 cortopunzante 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 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 cortopunzantes

- 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 cortopunzantes 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 y sus elementos respectivos.
- Estos serán depositados en bolsas de polietileno, 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 hasta el retiro definitivo del lugar por el servicio autorizado y según definición de REAS.
- El aseo y lavado de los centros de acopio distribuidos en el establecimiento se realizará por los aseoadores asignados al área.

c) Residuos industriales

Los residuos que generen los talleres laborales se considerarán como industriales y serán almacenados en una bodega, 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 y de acuerdo a legislación vigente.

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 o bien serán reutilizados para relleno y/o actividades de la concesión dentro de las 48 horas siguientes de producidos los escombros.

### **2.3.3.3.2 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 Complejo Penitenciario existen zonas de acopio temporal de desechos en los módulos, reposteros, centro de elaboración de alimentos, área de salud. Adicionalmente en CCP Bío Bío y área anexada CCP Concepción 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.

### **2.3.3.3.3 MANEJO DE RESIDUOS**

#### **a) Residuos Sólidos Comunes Domiciliarios**

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 interna del área anexada externa del Complejo Penitenciario. 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.

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.

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.

**b) Residuos Hospitalarios**

Los residuos generados en las unidades de salud de nuestros establecimientos penitenciarios serán retirados por personal de aseo asignado al área y que cuenta con capacitación en el manejo de residuos hospitalarios. Estos residuos serán retirados diariamente para residuos sólidos comunes y los residuos clasificados como peligrosos serán derivados según la legislación sanitaria vigente.

**c) Residuos industriales**

Para su manejo se realizarán actividades de almacenamiento y reciclaje en residuos tales como:

- Toner
- Aceites Usados
- Pilas y baterías
- Vidrios
- Latas y Fierros
- Plásticos
- Papeles y Cartones

Todos ellos serán retirados por empresas autorizadas para la disposición final quedando el registro de retiro en nuestras dependencias.

**2.3.3.3.4 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA PRINCIPALES ACCIONES DEL SERVICIO DE ASEO**

**a) Para los servicios higiénicos**

- Se utiliza líquido desinfectante y sanitizante para azulejos, lavamanos, duchas, urinarios y tazas de baño.
- Se barre todo el piso y se aplican mopas, dejando los pisos secos.
- Se aplicará desodorante ambiental.
- Se efectuará diariamente.

Limpieza Diaria baños	
Productos	Limpiador sanitizante, desinfectante o similar. Limpiador desincrustante o similar. Limpiador neutro para pisos o similar.
Elementos de Aseo	Carro Estrujador de mopas.Mango con mopa húmeda. Spray rociador. Guantes de goma o látex.Escoba y pala. Paños de Limpieza.

Procedimiento	<p>Retire basura acumulada en basureros, aplique solución desinfectante, seque el recipiente, cambie la bolsa.</p> <p>Barra el piso.</p> <p>Coloque aviso de piso mojado.</p> <p>Aplique solución sanitizante sobre lavamanos, sanitarios, duchas, azulejos.</p> <p>Enjuague elementos sanitarios y seque prolijamente. Limpie espejos y otros elementos afines.</p> <p>Limpie el piso con solución neutra, restriegue con mopa húmeda y enjuague con agua limpia.</p>
---------------	--

b) Para las Oficinas

- Se retira la basura y se cambia la bolsa.
- Se ordenan libros y útiles de escritorio.
- Se sacuden los muebles y superficies. Además, se lustran según programa.
- Se aspira o utiliza mopa.
- Se sacuden persianas.
- Se efectuará antes de empezar la jornada de trabajo.

Limpieza Diaria Oficinas	
Procedimiento	<p>Solicite autorización de ingreso y proceda con el retiro de basura y cambio de bolsa.</p> <p>Ordene libros, útiles, accesorios y otros materiales dispersos, manteniendo la distribución dada por el usuario.</p> <p>Cerciórese de que el mobiliario se encuentre en su correcta ubicación. Sacuda el polvo de muebles, superficies, escritorios, estantes. Utilice paño limpio y apropiado para esta función.</p> <p>Aplique lustra muebles en las superficies que corresponda de acuerdo a su programa.</p> <p>Pisos duros y vinílicos</p> <p>Retire elementos sólidos dispersos.</p> <p>Barra con mopa impregnada de producto atrapa polvo. Aplique el mopeado siempre en un solo sentido y sin levantar.</p> <p>Una vez terminada la aplicación, levante y sacuda la mopa, recojan el polvo y basura con pala y escoba.</p> <p>Pisos de Alfombra</p> <p>Retire elementos sólidos dispersos.</p> <p>Aspire utilizando el equipo asignado y siguiendo las instrucciones de uso entregadas</p>

c) Para Aseo de Pisos y Áreas Comunes (Pasillos, Módulos, Patios, Baños, Sector Visita, Guardia Interna, Sector Laboral).

- Se retiran los elementos sólidos dispersos.
- Se aplican técnicas descritas para aseo de pisos (mopeo húmedo, abrillantado, encerado etc.).
- Se efectuará en horario adecuado para evitar entorpecer las operaciones diarias.

Limpieza diaria de pisos	
Procedimiento	Desempolva previamente el piso. Coloque letrero de precaución. Prepare la solución indicada en carro mopero. Restriegue con mopa húmeda y enjuague en el carro estrujador con agua. Cambie el agua del carro cada vez que esté sucia. Repita las instrucciones anteriores si persiste la suciedad.

d) 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.

e) Para la limpieza de áreas de salud

- Retiro y traslado las basuras, de acuerdo a su clasificación, hacia las salas 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 de camilla y otros.
- Mopeo húmedo con la aplicación de detergentes sanitizantes.
- Mopeo seco sobre piso.

f) Frecuencia y actividad de aseo y control plagas por unidades

- Las labores de aseo se realizarán en forma diaria, semanal, quincenal, mensual y semestral, 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 2.3.A.

### **2.3.3.3.5 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 interna del Establecimiento Penal. Para ello, existen funcionarios del Concesionario, que desarrollarán esta función de acuerdo a la fiscalización del Supervisor 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 Programas e instrucciones del supervisor
- Mantener aseado todo el mobiliario de intemperie en estas zonas
- Revisar el estado de los juegos infantiles

#### **2.3.3.3.6 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
- 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.
- La actividad de fumigación será efectuada semestralmente en todo el establecimiento a excepción de las unidades de edificio administrativo, servicios de alimentación del concesionario y unidad de salud.

##### b) Operación de Desratización

- Roedores como las ratas y ratones destacan entre las especies de vertebrados que se han aclimatado al entorno humano, que invaden casas e instalaciones, contaminan o consumen los alimentos y han llegado a constituir un riesgo para la salud y para los sistemas productivos. Estos animales son portadores de enfermedades y parásitos, además, contaminan los alimentos, las instalaciones de almacenamiento y embalaje y ponen en riesgo los procesos y productos alimenticios.



- Para realizar el control directo de esta plaga se utilizan métodos químicos, físicos y biológicos. Para llevar a cabo la acción de control en el interior de nuestros establecimientos se han definido los métodos físicos y químicos.
- Los controles químicos que se realizarán serán mediante el uso de cebos (bloques o pellets) los que causan la muerte del roedor entre los 3 a 5 días. En cuanto a los controles físicos se basan en la aplicación de trampas con lo cual los roedores son controlados en estado vivo.
- La desratización química será efectuada semestralmente por todas las áreas exteriores de las dependencias del establecimiento (incluido sector estanque de acumulación de agua potable) esto a fin de prevenir algún tipo de mala manipulación de los agentes rodenticidas por parte de la población penal o funcionarios de Gendarmería de Chile.
- En caso de detección en el interior de algún edificio o dependencia se llevará a cabo un plan de acción (Plan de emergencia) con trampas o cebos los que estarán en conocimiento de los usuarios, la administración penitenciaria e Inspección Técnica de forma de evitar algún incidente por mala manipulación del agente rodenticida.

c) Operación de Sanitización:

- La acción de sanitización se basa en la reducción de microorganismos patógenos que se encuentran presentes en el medio ambiente
- Se efectuará la acción de saneamiento por parte del servicio de control de plagas mensualmente mediante la aplicación de cloro u amonio cuaternario a todos los servicios higiénicos del Complejo Penitenciario.
- La aplicación de los agentes sanitizantes para el caso de las celdas de reclusión de módulos se hará en horario de desencierro y los baños comunes de módulos en horario de encierro.
- Para las otras dependencias se acordará el horario en conjunto con la administración penitenciaria e Inspección Técnica, de forma de definir el mejor horario de aplicación.

#### **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 Concesionario o provenientes de Gendarmería de Chile.

Estos servicios serán solicitados al 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 vectores que se encuentren en una alta densidad y poco habituales el Concesionario, dentro de las 24 horas siguientes de haber tomado conocimiento del hecho, aplicará medidas de prevención para controlar la proliferación de la plaga detectada informando de esto mediante oficio a la Inspección Técnica. Posteriormente, se llevará a cabo un proceso reducción o eliminación de los vectores mediante el uso de agentes desratizantes, desinsectantes o sanitizantes según corresponda 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.

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. AL SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS**

---

- a) Con servicios de Lavandería: Proveerá de uniformes limpios y sanitizados al personal de aseo y jardinería;
- b) Servicios de Salud: Cumplirá con la normativa de residuos hospitalarios, es decir mantener los receptáculos y la capacitación al personal para que este lleve a cabo la conducción a destinos finales autorizados.
- c) Capacitación y reinserción social: Proveerá y mantendrá una bolsa de postulantes al trabajo para que sean capacitados e ingresados a las distintas actividades laborales del servicio.
- d) Mantenimiento: 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 Técnico del Complejo Penitenciario, informará a la Administración Penitenciaria por intermedio de la Inspección Técnica, las rutas de retiro de basuras y horarios en los cuales se desarrollarán las actividades de retiro de residuos sólidos del interior del Complejo Penitenciario y se cuente con los recursos humanos y/o técnicos necesarios para ejercer la vigilancia del servicio. El supervisor del servicio informará semanalmente en guardia interna los trabajadores que se encuentran asignados a estas tareas con la entrega de los turnos al Jefe Interno del Establecimiento. Si se requiere cambiar el o los programas de la actividad se deberá solicitar mediante oficio a la administración penitenciaria quién extenderá respuesta en las 72 horas siguientes de recibida la solicitud.

#### **2.3.5.2.2. PARA LAS LABORES DE ASEO INTERNA**

El Jefe de Servicios Generales indicará a la Administración Penitenciaria por intermedio de la Inspección Técnica, las rutas y programas de aseo donde intervendrán trabajadores internos, 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. El supervisor del servicio informará semanalmente en guardia interna los trabajadores que se encuentran asignados a las tareas del servicio. Si se requiere cambiar el o los programas de la actividad se deberá solicitar mediante oficio a la administración penitenciaria quién extenderá respuesta en las 72 horas siguientes de recibida la solicitud.

#### **2.3.5.2.3. PARA LAS LABORES DE CONTROL DE PLAGAS**

El Jefe de Servicios Generales con la aprobación del Gerente Técnico informará a la Administración Penitenciaria por intermedio de la Inspección Técnica, 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**

---

Los supervisores de aseo y control de plagas 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 Concesionario 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 de proceso de alimentación, bodegas generales, bodegas de almacenamiento de alimentos, unidades de servicios, educación y talleres, módulos de detención.

#### **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 Complejo Penitenciario en general, un ambiente limpio y libre de infecciones. Para ello el Concesionario 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, control de plagas y mantención de áreas verdes el Concesionario 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 supervisores de aseo y control de plagas 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 supervisores de aseo y control de plagas asistirán a los auxiliares de aseo para que estos mejoren su desempeño, sus competencias y capacidades, también detectarán las necesidades de capacitación que estos requieren. Con ello se efectuará evaluación anual del personal el cual seguirá el procedimiento descrito por el área de Recursos Humanos del Concesionario.

#### **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 Concesionario 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

---

Se aplicarán 3 tipos de evaluación de la calidad de los servicios estos son:

- Libro de Reclamos (Mensual):  
Como indicador de la calidad del servicio se tomará el número de reclamos efectuados en mes calendario por parte de Gendarmería de Chile del cual el Concesionario llevará un registro de las observaciones y la medida correctiva aplicada y cuyo formato es similar al utilizado en otros servicios del área (**Anexo 2.3.B**) donde deberá existir un ejemplar por cada Establecimiento Penitenciario correspondiente al Complejo Penitenciario Biobío
- Check List Supervisores (Semestral)  
Otro indicador de calidad que se ejecutará es un análisis interno de nuestro servicio a través de los denominados Check List y utilizando las fichas de control interno nuestros supervisores realizarán programas de revisión por áreas. Estos Check List se muestran en **Anexo 2.3.C**
- Encuestas (Anual)  
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:

<b>EXCELENTE</b>	:	Sobrepasa las expectativas esperadas del servicio.
<b>MUY BUENO</b>	:	Satisface de manera óptima las expectativas del servicio.
<b>BUENO</b>	:	Cumple las expectativas del servicio.
<b>REGULAR</b>	:	Cumple, pero con deficiencias las expectativas del servicio.
<b>MALO</b>	:	Servicios no efectuadas. Estas encuestas son mostradas en <b>Anexo 2.3.D</b>

### 2.3.7.2 INDICADORES DE GESTIÓN

---

En cumplimiento a las exigencias de las bases de licitación, el Concesionario desarrollará programas de actividades tendientes a garantizar que los Establecimientos correspondientes al Complejo Penitenciario 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, semanal, quincenal, mensual.
  - Cumplir con los planes programados de control de plagas cada seis meses y saneamiento con una frecuencia mensual.
  - Evitar multas de los servicios contralores de la actividad, servicios de salud, por concepto de deficiencias en las 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 Concesionario, como también facilitar la gestión del Concesionario en los siguientes aspectos administrativos:

- Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el servicio de aseo y jardinería.
- Mantener informado al Concesionario 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 Concesionario al personal contratado en forma oportuna.
- Mantener informado al Concesionario 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 Concesionario 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.

#### **LA INSPECCIÓN TÉCNICA**

Es la responsable de fiscalizar al Concesionario en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión.

Fiscalizará también el correcto y oportuno cumplimiento de los compromisos y responsabilidades asumidas por Gendarmería de Chile para favorecer la correcta entrega de los servicios por parte del Concesionario.

#### **2.3.8.2. DEL CONCESIONARIO**

---

Es la responsable de la ejecución de los servicios de aseo, control de plagas y mantención de áreas verdes en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesión. El servicio incluye la provisión de máquinas, accesorios, insumos y mano de obra y tiene por misión la atención completa del Complejo Penitenciario.

Se consideran como insumos de cargo del Concesionario los detergentes, ceras, removedores de suciedad, líquidos de limpieza, desmanchadores específicos o cualquier otro producto necesario para los procesos de aseo, así como los procesos de control de plagas y mantención de áreas verdes.

## **PARTE 2**

### **2.4. SERVICIO DE LAVANDERÍA**

#### **2.4.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO**

---

La formación de hábitos de higiene y la presentación personal son aspectos de gran relevancia para lograr una verdadera rehabilitación y facilitar el proceso de reinserción social.

Enmarcado en esta premisa, disponer de ropa limpia se torna un requisito fundamental. Para esto, la Concesionaria pone a disposición de los internos un completo Servicio de Lavandería que semanalmente atenderá sus necesidades dentro de lo establecido en las Bases de Licitación.

##### **2.4.1.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO**

---

La lavandería tiene por finalidad principal satisfacer las necesidades de lavado generadas por los internos del Complejo Penitenciario desde su llegada hasta el egreso.

El Servicio de Lavandería contempla el lavado semanal de:

- Un máximo de 3 kilos de ropa seca por interno.
- Un juego de sábanas por interno.
- Una funda de almohada por interno.
- Una toalla por interno.

Además:

- Se realizará un lavado anual de dos frazadas por Interno.
- La ropa de cama deberá estar sanitizada al momento de ingreso del Interno al Complejo Penitenciario.
- Se tendrán programas de retiro, lavado y devolución de ropa limpia a los internos.
- Se tendrá un registro de sugerencias y reclamos.

##### **2.4.1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

---

La formación de hábitos de higiene y la presentación personal son aspectos de gran relevancia para lograr una verdadera rehabilitación y facilitar el proceso de reinserción social.

Enmarcado en esta premisa, disponer de ropa limpia se torna un requisito fundamental. Para esto, la Concesionaria pone a disposición de los internos un completo Servicio de Lavandería que semanalmente atenderá sus necesidades dentro de lo establecido en 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 uniformes del personal que le presta servicios al concesionario, como también de la mantelería asignada a los comedores de oficiales y suboficiales.

La Sociedad Concesionaria, con el claro objetivo de contribuir a la reinserción social y laboral de los internos, ha previsto abrir espacios laborales para aquellos que cumplan con los requisitos definidos por la Administración Penitenciaria. Para esto, se habilitará una Lavandería en la zona interna del Complejo Penitenciario, con el objeto de entregar un servicio oportuno y eficiente, pero que además, se convierta en una instancia para la contratación, formación y capacitación de internos.

Para lograr lo anterior, se ha definido adecuar las dependencias necesarias en el área de los Talleres Laborales del Complejo Penitenciario.

#### **2.4.1.3 RESUMEN OPERATIVO**

---

El Proceso Operativo se iniciará con la presentación del Programa de Retiro y Entrega de Ropas a Módulo a la Inspección Técnica y Autoridad Penitenciaria. Luego de aprobado, el personal de la Concesionaria, en coordinación con personal de Gendarmería de Chile, procederá al retiro de las ropas de los internos, según lo establecido en las Bases de Licitación.

De acuerdo al programa y con al menos 24 hrs. de anticipación, previo al retiro, se entregará a los Internos del módulo correspondiente una bolsa plástica y un formulario para que ellos depositen e identifiquen las prendas que serán enviadas a lavado.

Las bolsas con las ropas se retirarán semanalmente desde los distintos módulos, luego de verificar su contenido y lo indicado en el formulario. Posteriormente, serán transportadas a las dependencias de la Lavandería para someterlas a proceso y, de acuerdo a la programación referida, serán finalmente devueltas. Todo el proceso durará al menos 48 horas hábiles, contadas desde la recepción de las prendas.

Para ello, la lavandería estará provista del equipamiento necesario para cumplir con este plazo, con los controles administrativos y de calidad que se indican.

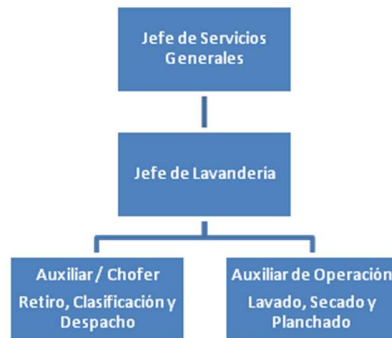
Este servicio se prestará conforme a lo indicado en los artículos 1.9.6.6, y 2.4.2.4.2 de las Bases de Licitación.

#### **2.4.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

---

##### **2.4.1.4.1. ORGANIGRAMA**

El servicio de lavandería es dependiente 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 garantizar la operación del servicio para logra un estándar de limpieza y sanitización de las prendas que utiliza la población penal.



#### 2.4.1.4.2. DE LA JORNADA LABORAL

Para el desarrollo de la actividad en la lavandería se ha considerado una jornada de lunes a sábado que se desarrolla bajo sistemas de turno y cuyas jornadas de 2 turnos se inicia a las 7:00 horas y culmina a las 21:30 horas. La jornada diaria es interrumpida por las actividades de alimentación del Complejo Penitenciario. Las jornadas y horarios de trabajo estarán sujetos a las necesidades operacionales que el Servicio defina.

Para el proceso de servicio, se definen los horarios de retiro y entrega de prendas los cuales son los siguientes:

Horarios	
Retiro	8:30 - 12:00
Entrega	14:00 - 18:00 (después de las 48 Hrs. siguientes).

Para el servicio anual de lavado de frazadas se enviará calendario de lavado a la administración penitenciaria, no obstante, se privilegiará el primer trimestre decada año, es decir, los meses más cálidos y por tanto de poco uso de estas prendas.

#### 2.4.1.4.3. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- a) Del Jefe de Servicios Generales
- Será el responsable de supervisar los planes del servicio de lavandería.
  - Revisará el plan mensual de retiro y entrega de ropas y comunicará de este plan a la Inspección Técnica de la Inspección Fiscal de la Concesión quien a su vez lo informará a la Administración Penitenciaria. Esta última validará el plan diario con el programa mensual del servicio para su incorporación en la orden del día. Además, informará a la Inspección Técnica 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 Inspector Fiscal , en virtud de lo definido en las Bases de Licitación.
  - Optimizará el uso de los recursos en las distintas etapas del proceso.
- 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 Complejo 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 otros Servicios)
- 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.

#### **2.4.1.4.4. SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN**

Para el sistema de identificación de las prendas la información será obtenida de la orden de servicio o comanda que será entregada por el usuario con las prendas a lavar, los auxiliares del servicio harán una revisión de la información que contenga dicha comanda de forma de garantizar un buen servicio para la devolución, ante situaciones donde la información contenida no sea legible se solicitará el apoyo del encargado del módulo para aceptar o rechazar la orden que se genera. Con ello y conociendo los antecedentes de la población penal donde existe un alto grado de analfabetismo se diseñarán sistemas de apoyo que garanticen el servicio a todos los usuarios.

#### **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, toallas, etc.
- Las prendas que requieran servicio de lavado por parte de los diferentes servicios del Concesionario 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 de acuerdo a un calendario preestablecido.
- Para las unidades de servicios del Concesionario se establecerá de igual forma un calendario de entrega por parte de los jefes de área de los uniformes utilizados en las áreas de concesión.
- El servicio de Salud se atenderá de Lunes a Sábado realizándose el retiro en horarios definidos en punto 2.4.1.4.3 del presente reglamento.

##### **2.4.1.5.3. ANTE VARIACIONES DE DEMANDA POR FACTORES OCASIONALES**

- 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 Concesionario.
- Ante contingencias mayores de demanda se implementará un turno de emergencia, donde se operará los servicios de lavanderías bajo régimen nocturno lo cual será informado por el Jefe de Servicios Generales con 24 horas de anticipación a la autoridad penitenciaria, con copia a la Inspección Técnica del establecimiento, para que autorice y facilite el traslado de los trabajadores que se requieran.
- Si la contingencia es aún mayor se externalizará la función de lavado con empresas externas de forma de mantener la continuidad del servicio.

##### **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 Concesionario, éste no pueda realizar los retiros o devoluciones programados, los programas de retiro se ajustarán al nuevo escenario corrigiendo las entregas y retiros.
- El Concesionario mantendrá en sus bodegas materias primas suficientes para cubrir la falencia de éstas ante eventos de fuerza mayor. 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 Concesionario pondrá en funcionamiento en primer lugar el turno de emergencia y si el problema persiste se 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 sistema de operación planteado donde se combinan trabajadores externos e internos nos permite mantener un estándar de servicio, ya que de existir dificultades operacionales en contexto intrapenitenciario se trabajará con los ayudantes de lavandería quienes guiarán las funciones de los trabajadores que se incorporan al proceso. Para la eventualidad que las dificultades se den fuera del establecimiento el trabajo se mantendrá desarrollado por los trabajadores internos asignados a las áreas de lavandería. Todo ello de existir razones atribuibles al Concesionario.
- El Concesionario mantendrá personal capacitado para ejercer labores de reemplazo en la eventualidad que los permanentes se encuentren con licencia, vacaciones o se ausentaren por cualquier motivo.
- En su política de mantener personal preparado para reemplazo, el Concesionario 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.
- Se mantendrá un programa mensual de aseo el cual será validado por el Jefe del Servicio.
- 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 o similar, y provistos de guantes de protección. De ser necesario se definirá uso de mascarilla de protección respiratoria y botas de goma en zonas que lo requieran
- 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 mantenimiento 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 con alguna de sus partes imperfectamente instaladas, luego de la intervención de mantención. 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 Concesionario 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, además de la capacitación en prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales.

La capacitación será programada y controlada por el Concesionario 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 del servicio, de supervisión o de vigilancia.

#### **2.4.2. DEFINICIONES OPERATIVAS**

---

Los procedimientos de lavado están definidos en un flujo unidireccional que impide el cruzamiento de ropa sucia y limpia.

El procedimiento y sus etapas se describen en el siguiente flujograma general:



En el diseño de la lavandería se contemplan zonas diferentes para la recepción, lavado, secado, planchado y despacho.

Los procedimientos de lavado incorporarán también la utilización de técnicas para la carga separada de las prendas, atendiendo a su tipo y origen, específicamente para aquellas provenientes de la Unidad de Salud y del Personal de la Concesionaria, asegurando la asepsia necesaria.

**a) Retiro y Traslado**

Para dar cumplimiento a lo señalado en las Bases de Licitación, la Concesionaria desarrollará un programa semestral para el lavado de ropa de los internos. Se elaborará, previa autorización del Inspector Fiscal y en coordinación con Gendarmería de Chile, un calendario diario de retiro de ropa desde los módulos. Este será comunicado adecuadamente a los internos, quienes dispondrán de una bolsa y un formulario (entregado con al menos 24 hrs. de anticipación) para entregar su ropa personal, el juego de sábanas, la funda de la almohada y la toalla con el objeto de lograr una mejor identificación.

La ropa ordenada en dichas bolsas deberá contener en su interior el formulario señalado con la información del detalle de ropa que se envía a lavar y contendrá también la información del interno, lo que permitirá la individualización del interno y su respectivo módulo, así como también llevar un registro de su retiro y posterior devolución.

Las bolsas con ropa en CCP BíoBío serán depositadas por el Interno en un Contenedor especialmente habilitado en el módulo, durante el día que según programación le corresponde lavado, para luego ser revisadas en sala de lavandería de cada módulo y para el área anexada CCP Concepción el retiro se realizará en el acceso al patio del módulo. Luego serán transportadas en sacos o contenedores adecuados (o un sistema similar), en un carro. Un empleado de la Concesionaria trasladará las bolsas a la lavandería.

Gendarmería participará con un rol de custodia y seguridad durante el proceso de retiro y posterior entrega a los Internos de las bolsas con ropa.

La lavandería estará emplazada en uno de los Talleres Industriales, ubicados en la zona interna del Complejo Penitenciario, de acuerdo a la oferta de la Sociedad Concesionaria, favoreciendo con ello la contratación de internos para el Servicio. Ellos serán capacitados por la Concesionaria para adquirir competencias técnicas que podrán utilizar en el medio libre, contribuyendo de manera significativa a sus posibilidades de reinserción social. En colaboración con el Servicio de Reinserción Social, se coordinará la creación de talleres de pre-profesionalización, de adaptación al puesto de trabajo y un sistema de validación de los conocimientos adquiridos.

Diariamente se atenderá un promedio aproximado de 250 internos, procurando cubrir preferentemente las necesidades de lavado por módulos completos



## b) Clasificación

La ropa será clasificada de acuerdo a los criterios generales de:

- **Origen de la ropa:** La separación de la ropa se realizará según donde provenga, esto es, desde los Internos o los diferentes servicios entregados por la Concesionaria.
- **Tipo de ropa:** de acuerdo a ropa de cama, ropa personal y uniformes de trabajo.

## c) Proceso de Lavado

Como la ropa ya ha sido clasificada por su procedencia y tipo, se desarrollará el programa diario de lavado armando las cargas y organizándolas de acuerdo al proceso requerido y los productos que se utilizarán, los que se definen en función de los siguientes parámetros:

- Tipo de suciedad.
- Naturaleza de la fibra.
- Calidad del agua.

De acuerdo a lo anterior, las diferentes prendas que se incorporarán en el lavado podrán ser sometidas a los siguientes procesos:

**c.1 Desmugre:** se afloja la suciedad superficial en agua.

**c.2 Prelavado:** en esta etapa se aplica un producto alcalino con gran capacidad tensoactiva y de suspensión. Dicho producto tiene un buen comportamiento en agua fría y su objetivo es soltar suciedades de difícil eliminación, facilitando el lavado principal.

**c.3 Lavado:** habiéndose extraído parte de la suciedad y preparado la fibra, la prenda está en condiciones para que el detergente ejerza su acción limpiadora y deposite los abrillantadores. Este proceso es realizado gracias a la acción fisicoquímica del detergente.

La ropa proveniente del Hospital se lavará en cargas separadas y especiales, debido a la necesidad de aplicarle un tratamiento de termo desinfección el cual se realizará posteriormente a través del proceso de secado y planchado individual a altas temperaturas.

**c.4 Clorado:** una vez que las prendas están libres de suciedad y si por el tipo de ropa correspondiere, se procede al blanqueo o desmanche mediante la aplicación de cloro. Su objetivo es desinfectar la ropa. Para esto puede utilizarse cloro orgánico o hipoclorito.

**c.5 Enjuagues:** se realiza de acuerdo a los tiempos que el proveedor recomiende. La cantidad de enjuagues dependerá del producto utilizado. Su objetivo es la eliminación de los productos químicos y disminuir la alcalinidad de la ropa.

**d) Proceso de Secado y Planchado**

El secado de la ropa se realizará cargando las respectivas máquinas, manteniendo la misma organización de la etapa de retiro y recepción, es decir, separadas de acuerdo al sistema de registro utilizado para impedir el riesgo de pérdida o mezcla de ellas.

**e) Almacenamiento**

Según el calendario de lavado, la ropa es embolsada y ordenada de acuerdo al listado por modulo o área. Las bolsas de ropa estarán en repisas organizadas con la identificación de cada una de ellas.

**f) Distribución**

De acuerdo al calendario definido, la ropa clasificada individualmente, por interno y módulo, es llevada en los carros para ser entregada en cada uno de módulos que, según programa, le corresponda.

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 y/o recomendados por los proveedores.

**2.4.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO**

---

**2.4.3.1. SERVICIOS PRESTADOS**

---

**2.4.3.1.1. PARA MÓDULOS DE INTERNOS**

Servicio de lavado que considera las siguientes prendas por Interno:

- Semanalmente: Un máximo de 3 kilos de ropa seca, 1 juego de sábanas, una funda de almohada y 1 toalla
- Anualmente: 2 frazadas.

La ropa de cama deberá estar sanitizada al momento de ingreso del Interno al Complejo Penitenciario.

Para facilitar el traslado de las prendas desde y hacia los módulos el Concesionario proveerá de bolsas con un formulario en su interior, a fin de que el usuario se identifique 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 Técnica, ésta deberá garantizar la operatividad del servicio. Las prendas serán marcadas de igual manera con la identificación antes señalada. 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.

**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., considerando de ser necesario las normativas de aislamiento y lavado exclusivo que se recomienden.

#### **2.4.3.1.4. EMPLEADOS – CONCESIONARIO.**

La ropa de trabajo de los empleados del Concesionario 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**

La mantelería proveniente de comedores de oficiales y suboficiales serán lavadas por el Concesionario, como parte del servicio de alimentación.

#### **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:

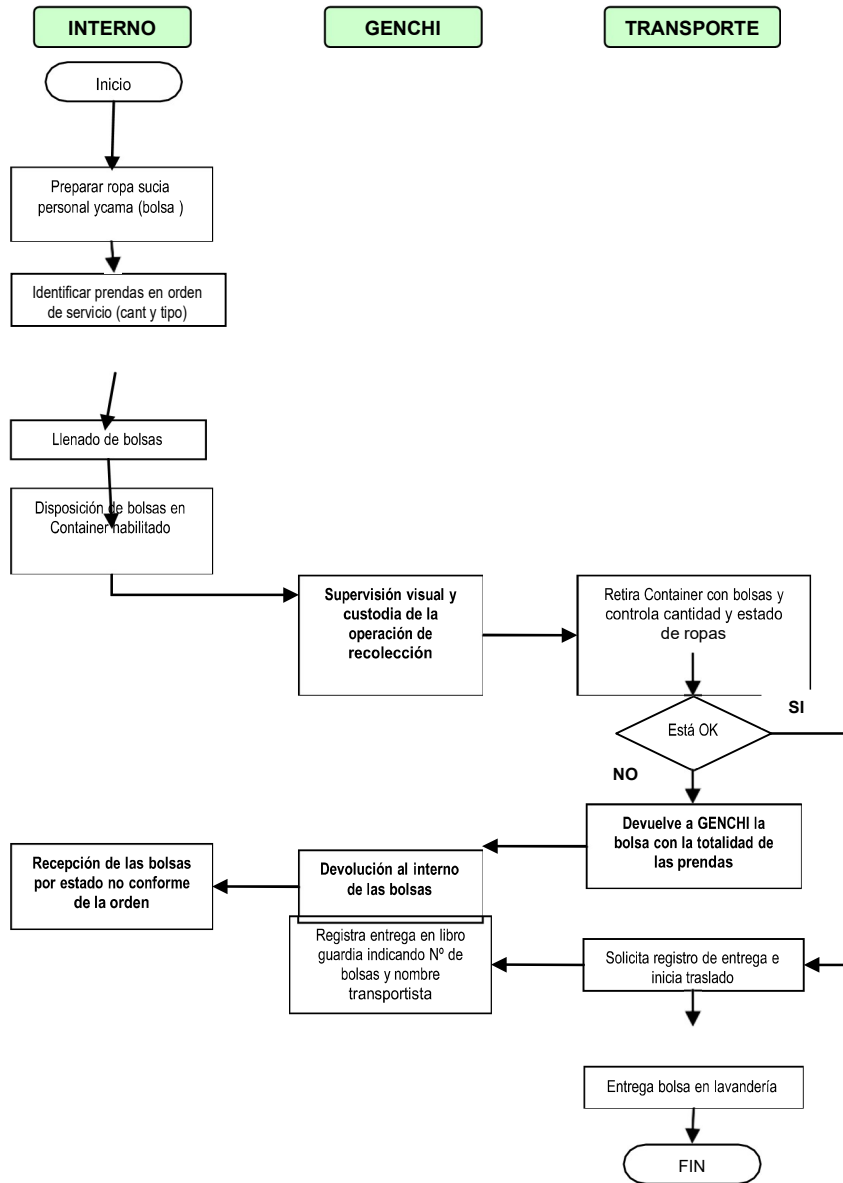
- Retiro y traslado (2.4.3.2.1)
- Clasificación (2.4.3.2.2)
- Proceso de lavado (2.4.3.2.3)
- Proceso de secado y planchado (2.4.3.2.4)
- Almacenamiento (2.4.3.2.5)
- Distribución (2.4.3.2.6)

#### **2.4.3.2.2. RETIRO Y TRASLADO DE ROPA**

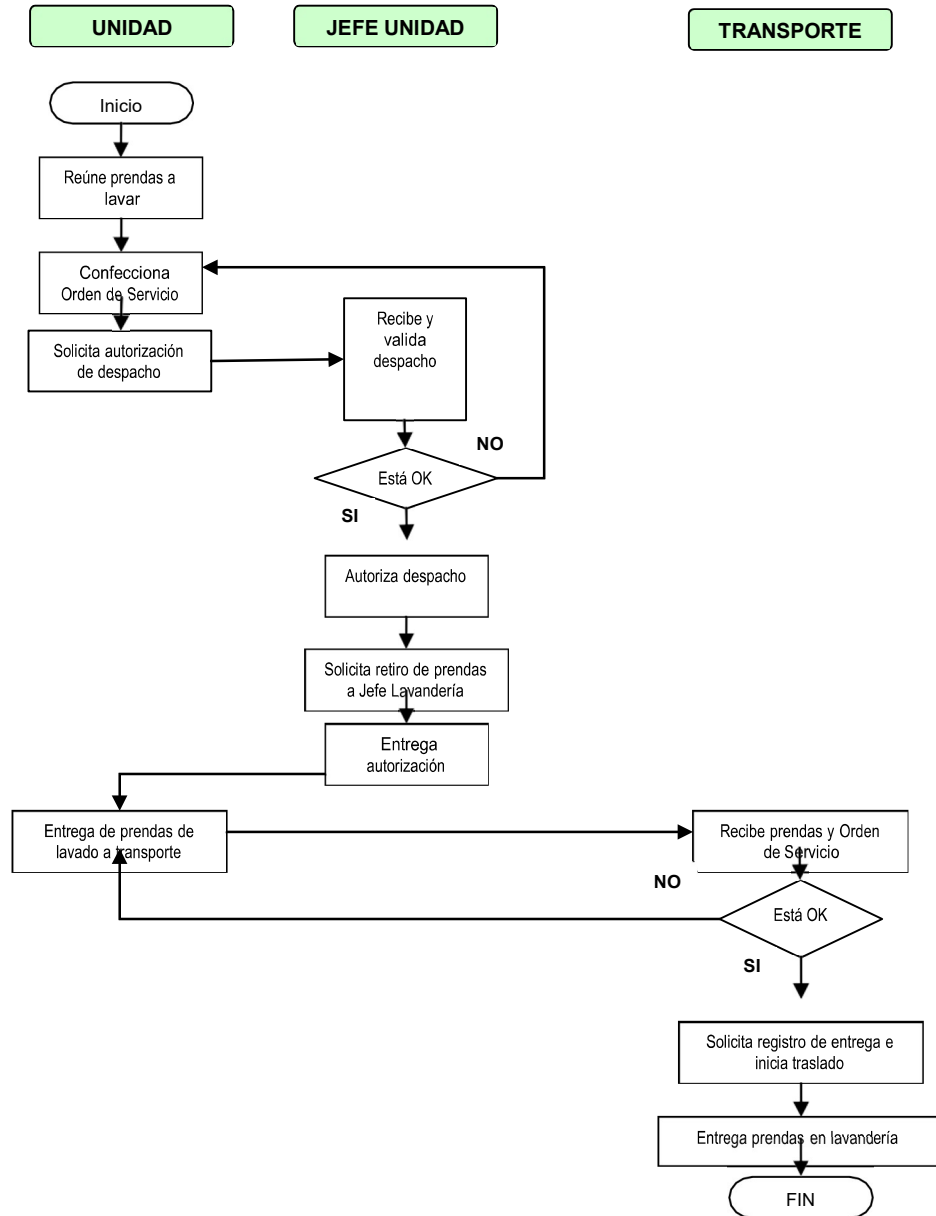
Este proceso tendrá escenarios distintos dependiendo del origen de las prendas. Los flujos, para cada caso, serán los siguientes:

- a) Servicio a los internos.
- b) Servicio a los servicios básicos del Concesionario (uniformes y otros).
- c) Servicio dirigido al servicio salud

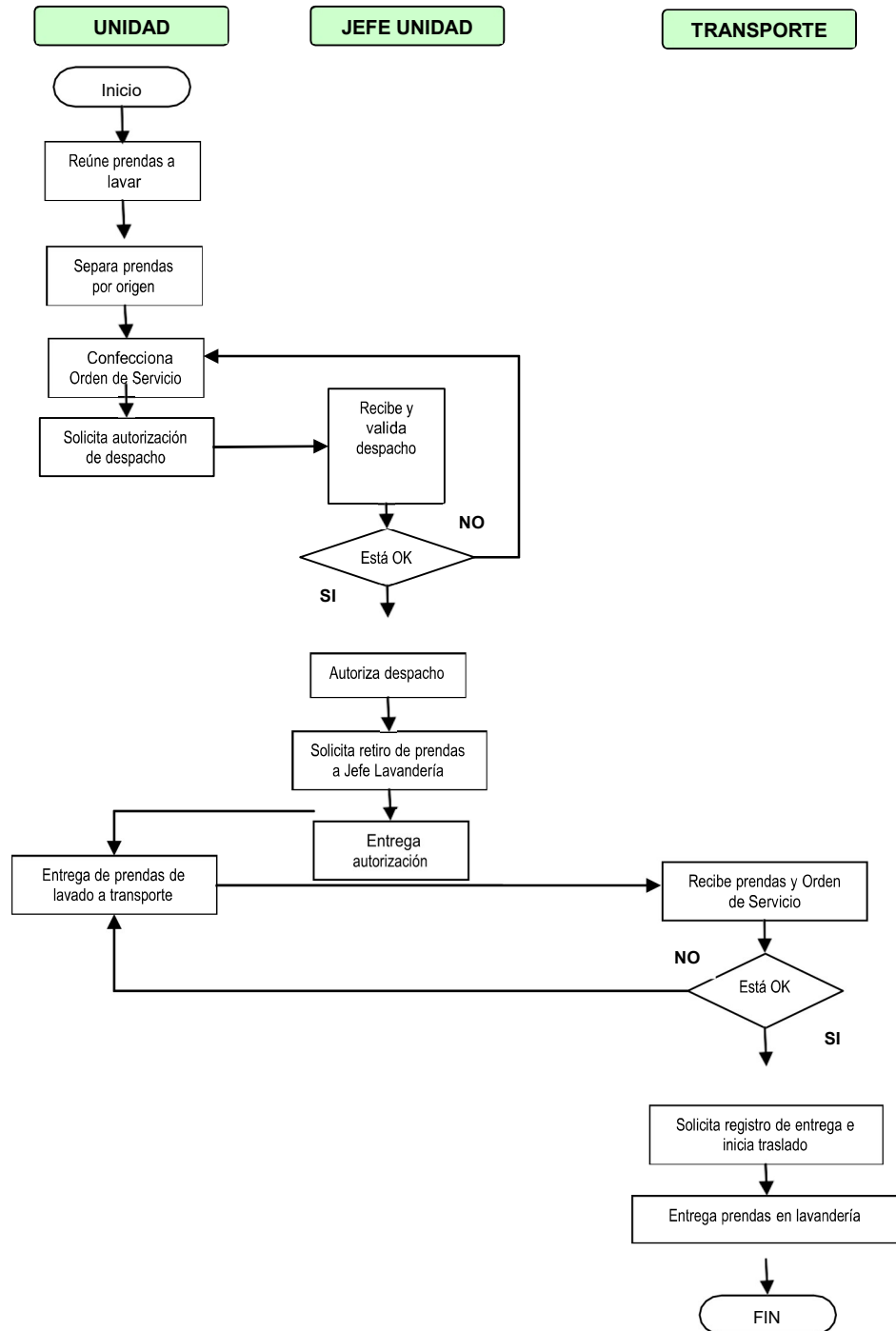
a) Servicios de retiro de prendas dirigidos a los internos



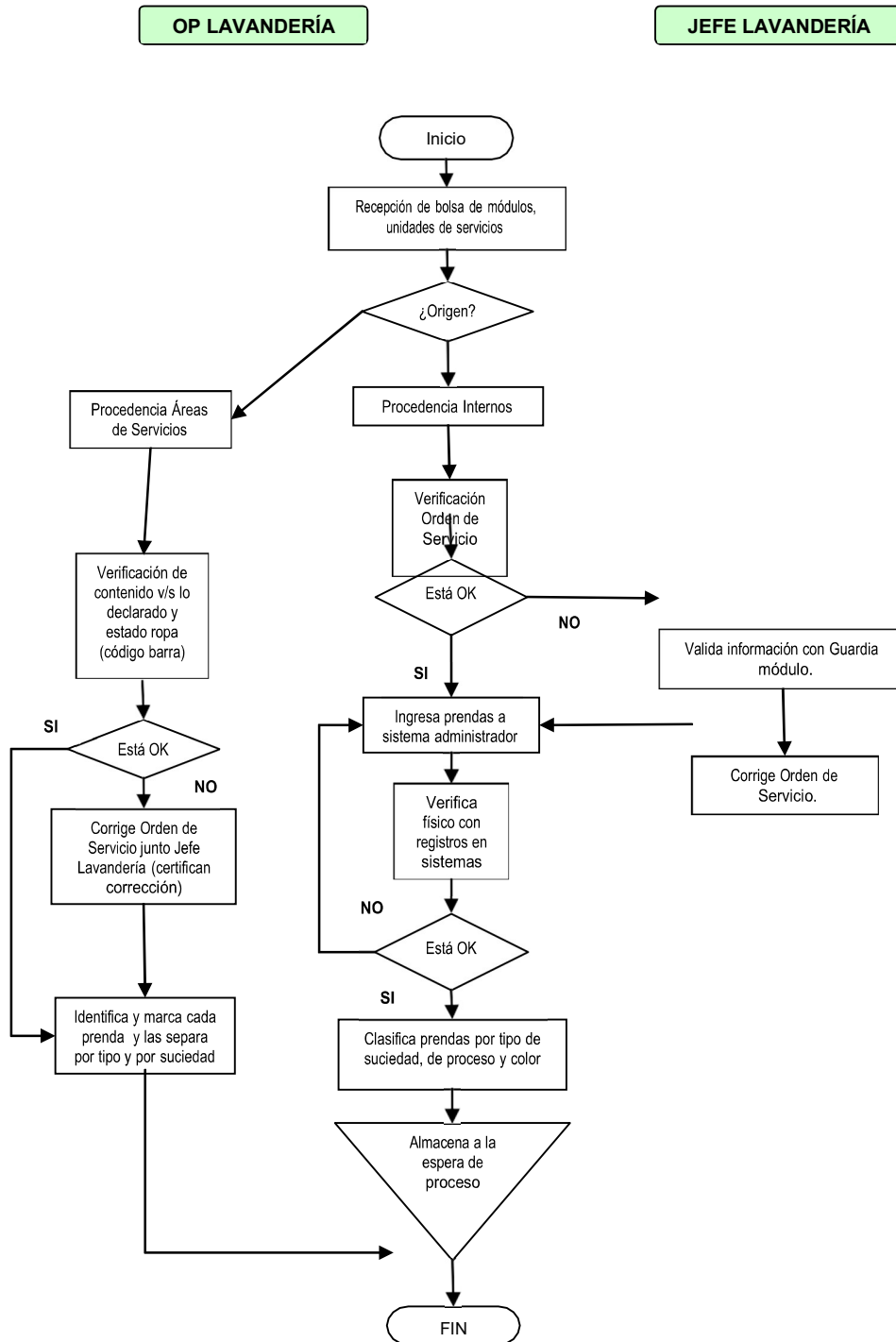
b) Servicios de retiro de prendas dirigidos a los servicios del Concesionario



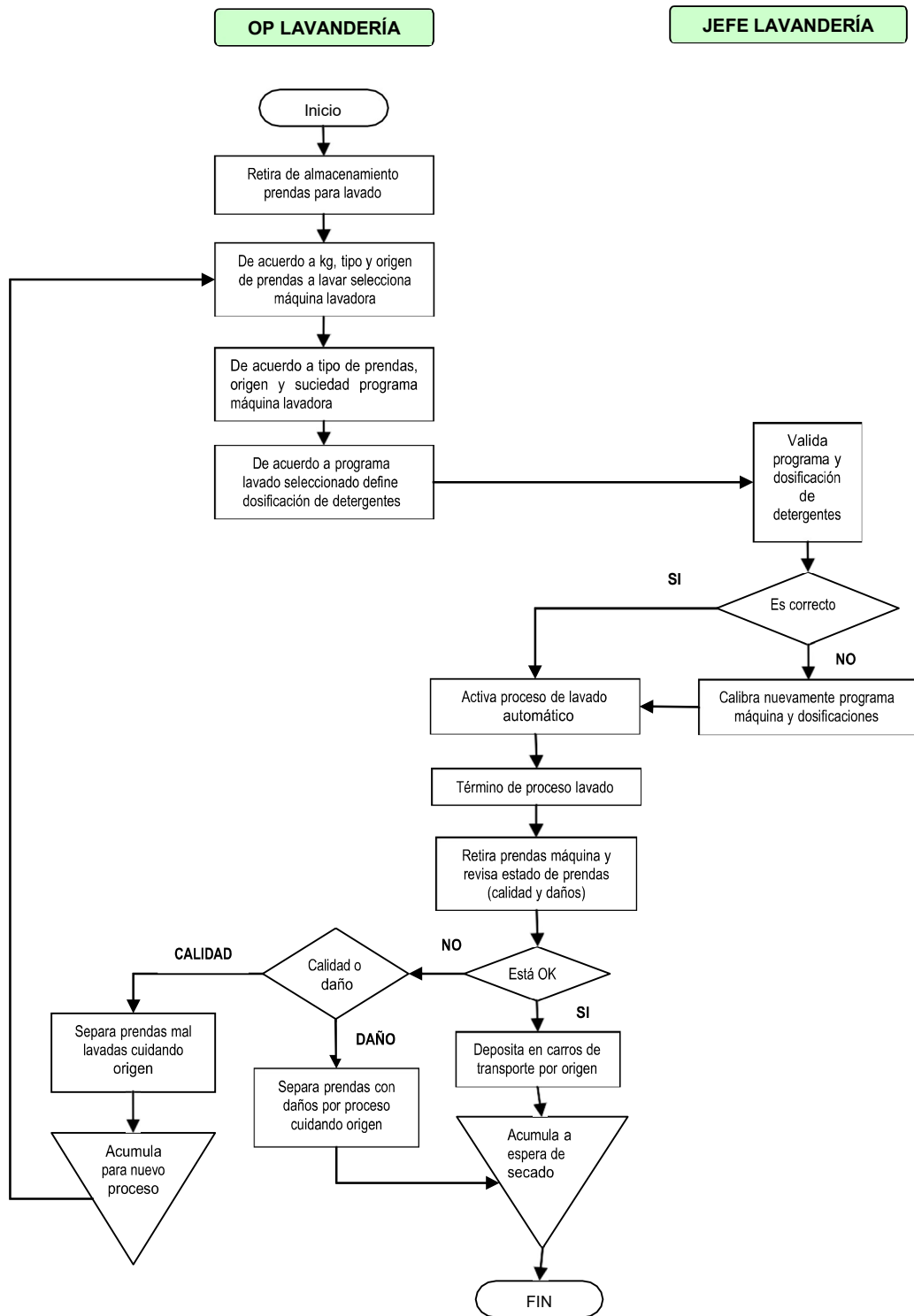
c) Servicios de retiro de prendas dirigidos al servicio salud



2.4.3.2.3. PROCESOS DE CLASIFICACIÓN DE ROPA

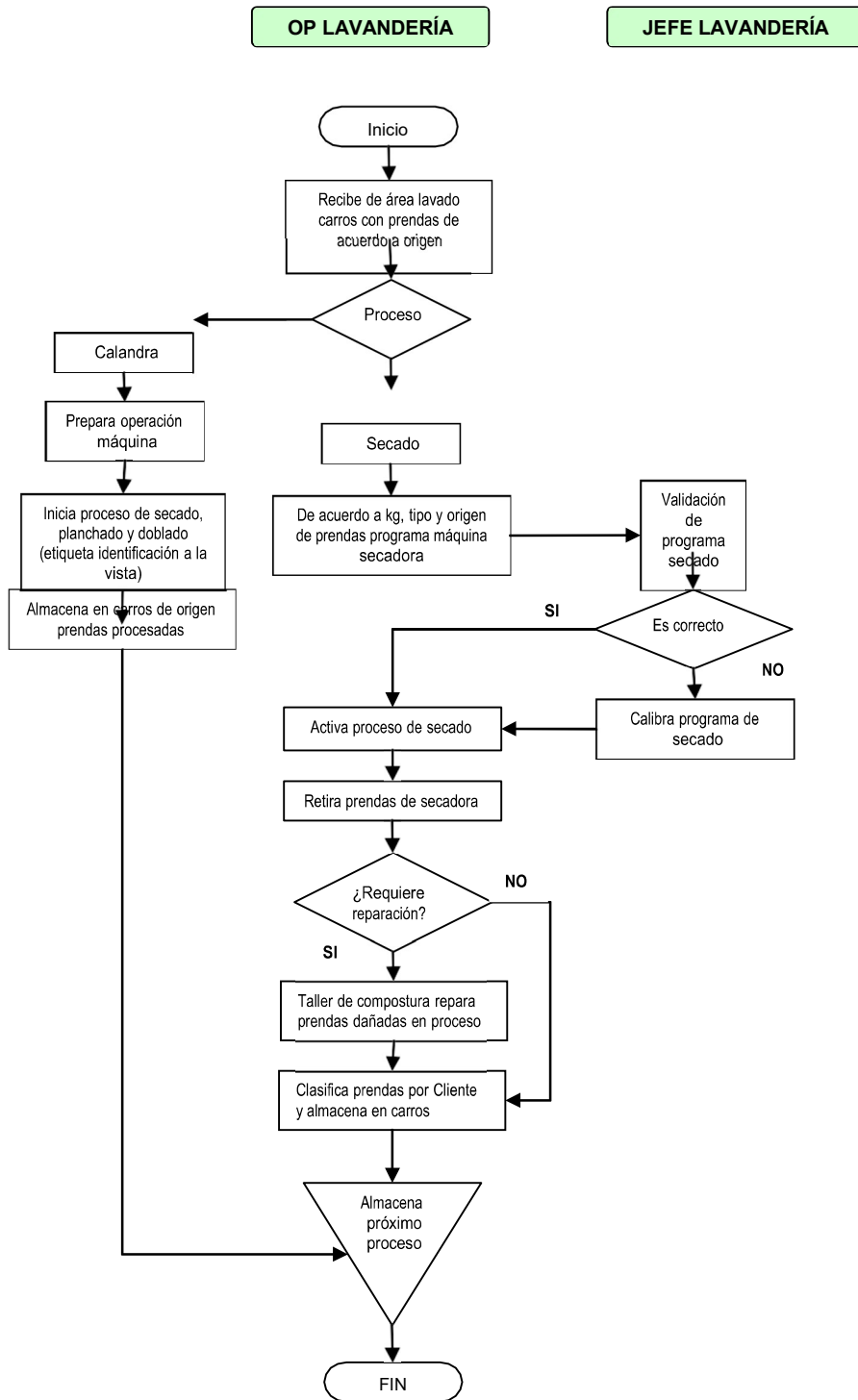


2.4.3.2.4. PROCESO DE LAVADO

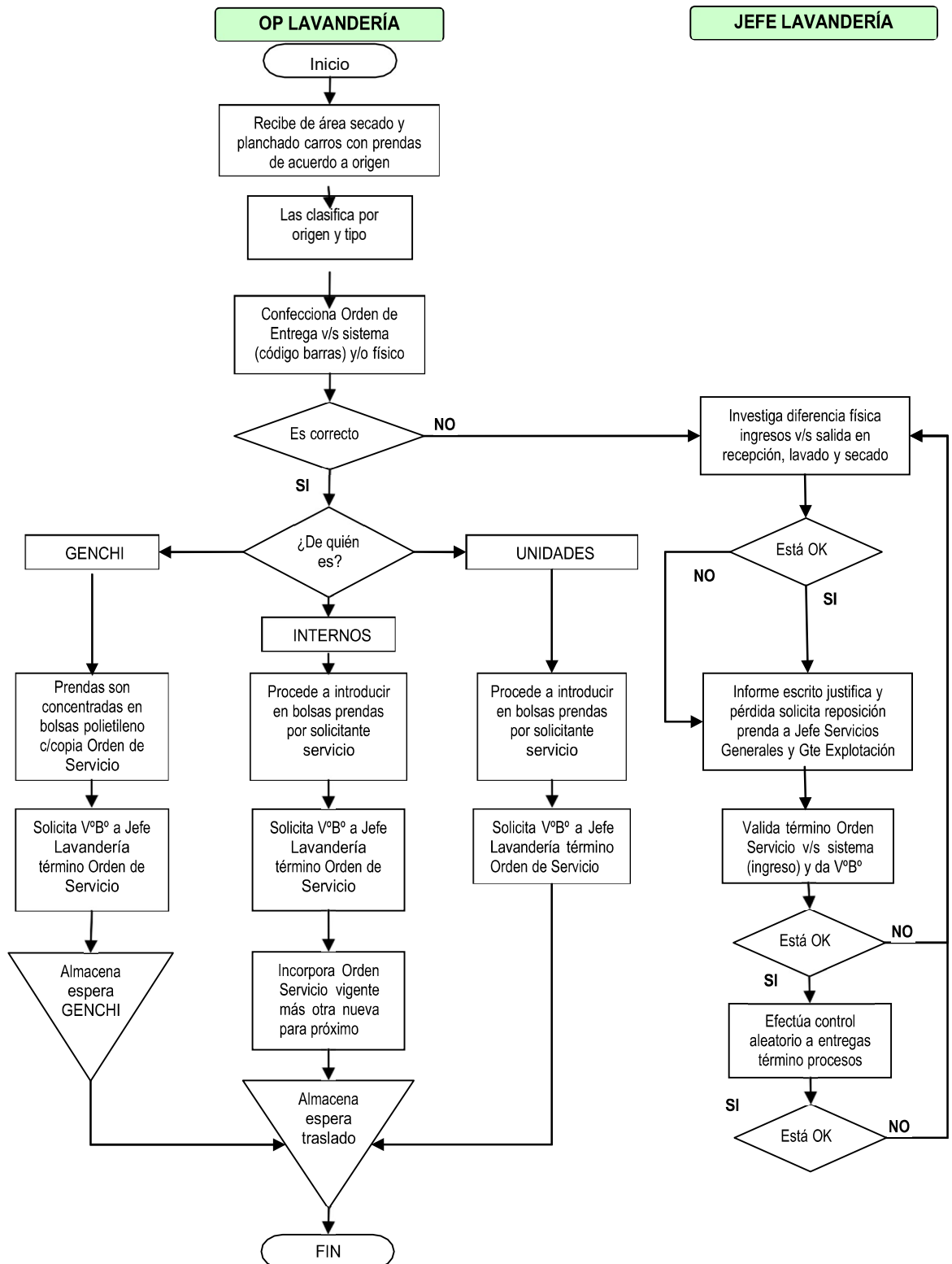




2.4.3.2.5. PROCESO DE SECADO Y PLANCHADO



**2.4.3.2.6. PROCESO DE ALMACENAMIENTO**

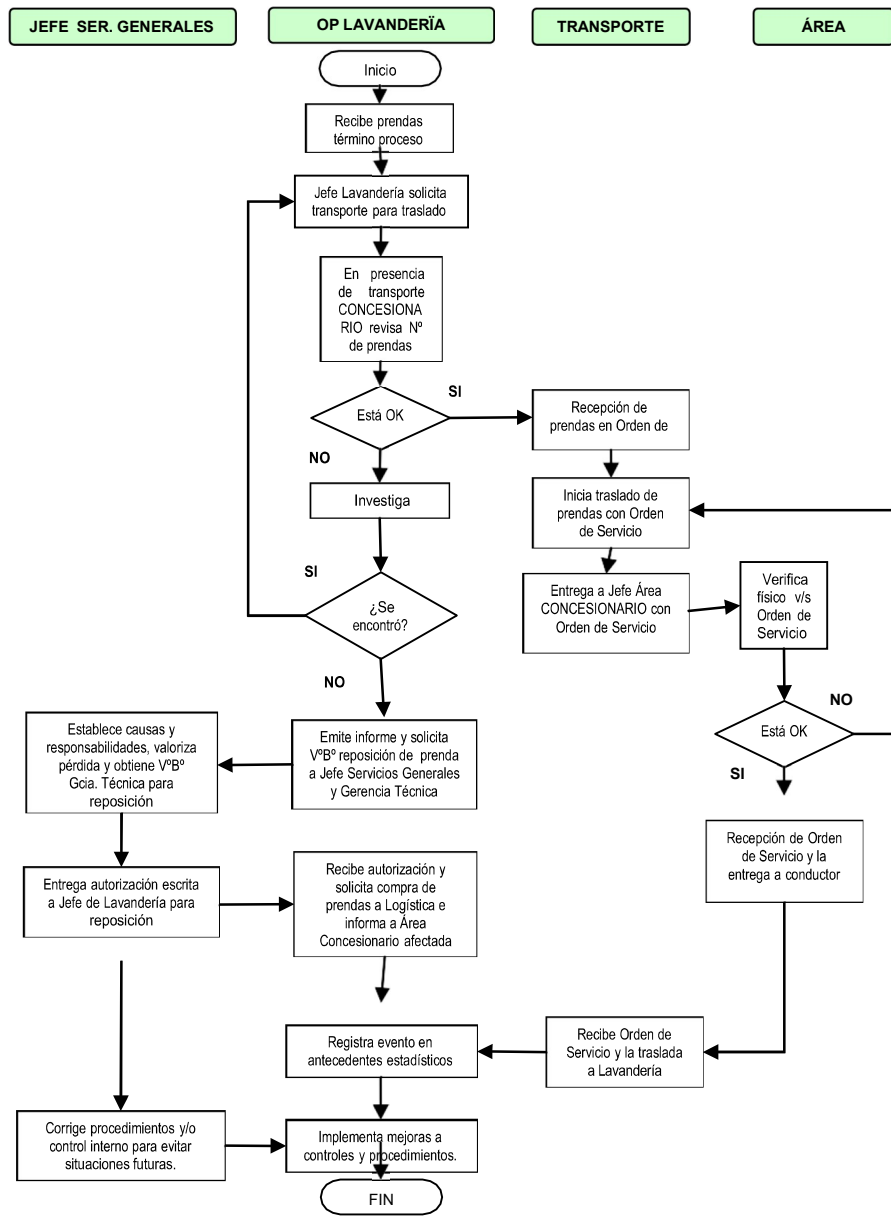


#### **2.4.3.2.7. PROCESO DEVOLUCIÓN**

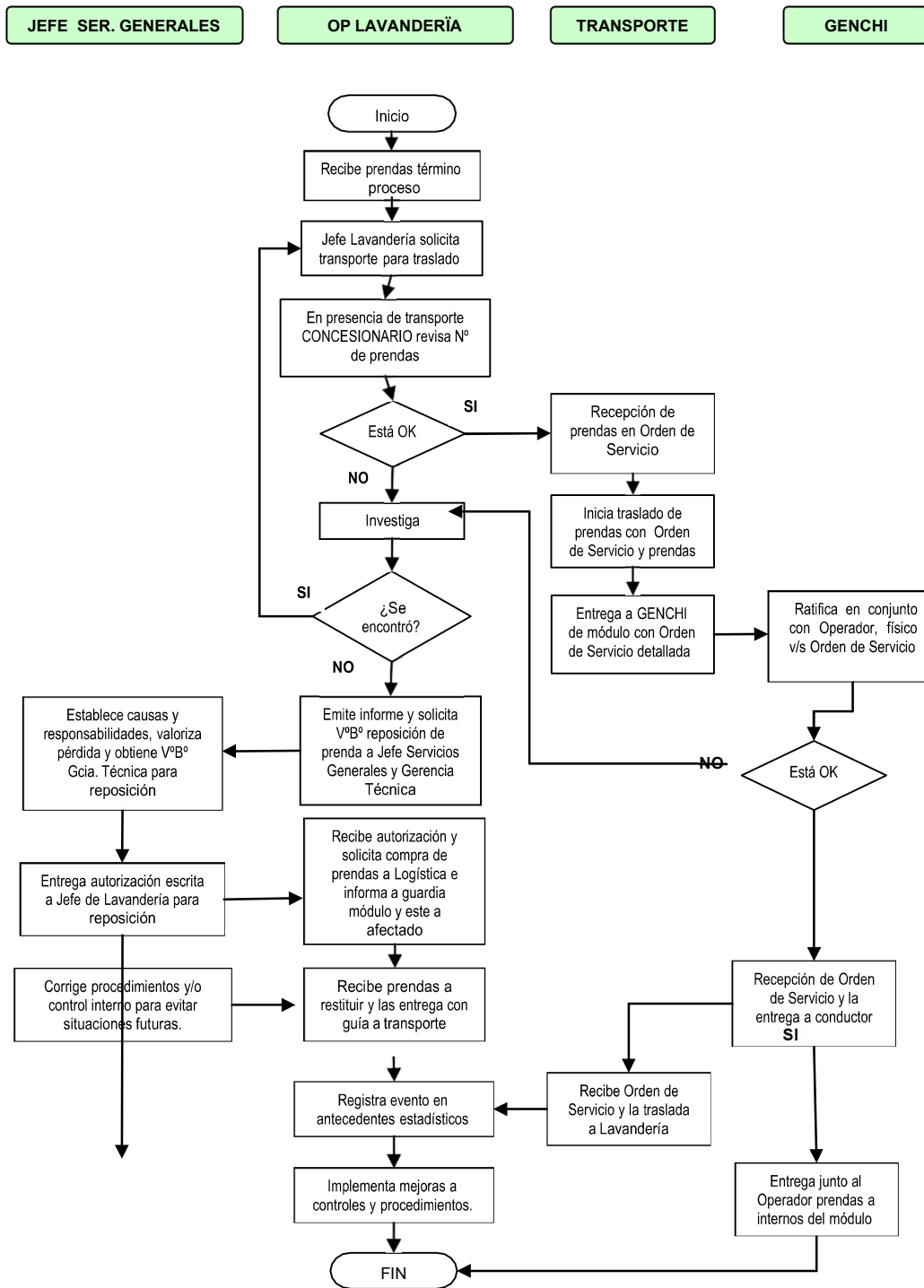
Este proceso tendrá escenarios distintos dependiendo del origen de las prendas. Los flujos, para cada caso, serán los siguientes:

Para los servicios del Concesionario para internos

- a) Proceso de devolución para los servicios del Concesionario



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 Concesionario para que este pueda cumplir con los compromisos adquiridos en el Contrato de Concesión en concordancia con los reglamentos y procedimientos del Complejo 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 usuarias del servicio de lavandería.
- 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 el Concesionario y desde los módulos de internos, serán identificadas con sistemas operacionalmente eficientes. Las ropas provenientes de los servicios extraordinarios serán identificadas con registro de etiquetas manuales y tinta indeleble.

Las etiquetas serán flexibles, suaves y estarán fijadas a las prendas de modo de no presentar daños ante la acción de detergentes.

Este sistema permitirá un control 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.

Las prendas provenientes de servicios extraordinarios se identificarán individualmente al ingresar a la unidad de lavandería y al solicitante se le entregará la "Orden de Servicio" correspondiente.

#### **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 y las recomendaciones técnicas de los proveedores.

#### **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 módulo de reclusión, quienes actuarán como ministros de fe.
- Las prendas recibidas deberán ser observadas y revisadas, por personal del Concesionario, 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 devueltas inmediatamente.
- El personal del Concesionario, 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 se deberán observar las siguientes normas:

- Evitar las mezclas 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 para la determinación de la temperatura del agua al inicio del lavado.

##### **d) De los insumos**

La unidad de 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 Concesionario 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 y si el tipo de prendas lo requiere, 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 las prendas a lavar al personal de guardia de los respectivos módulos en bolsas suministradas por el Concesionario. 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 Concesionario 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 los containers de acopio 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 Concesionario 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 Concesionario (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 Concesionario.
- 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 Jefe 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 3 kgs. de ropa seca por Interno, a lo que se suma 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, esta 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 Concesionario 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 personal del Concesionario 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.
- Terminado el proceso de clasificación y de revisión 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.
- 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 Concesionario, según corresponda.
- El Jefe de Lavandería efectuará controles aleatorios a las prendas almacenadas, cotejando la información de las órdenes y de la información indicada.

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 Concesionario mostrará cada bolsa a la guardia del módulo, 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 Concesionario

- 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 Concesionario.
- 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 a 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 Concesionario 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 Concesionario contará con la asistencia técnica de la unidad de mantención, 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 Concesionario para lograr un estándar óptimo de lavado.
- 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 3 Kg seco 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 Concesionario

- 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.
- Lavado de Mantelería proveniente de comedores de Gendarmería

#### **2.4.3.4. DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

---

En la lavandería se mantendrá un libro de reclamos y sugerencias donde los usuarios podrán dejar registradas sus observaciones con respecto al servicio. Los internos podrán hacer uso de este libro, para lo cual deberán requerirlo a los funcionarios del servicio de Lavandería.

Los usuarios del Servicio tendrán un plazo de 24 hrs. después de la entrega de las ropas limpias para estampar sus observaciones, sino se entenderá como recepción conforme. Las observaciones estampadas deberán ser atendidas por el Supervisor de Lavandería, dando respuesta en un plazo no superior a 48 Hrs.

El Concesionario administrará los reclamos y sugerencias de acuerdo a los siguientes fundamentos:

- Todo reclamo o sugerencia será informado al Jefe de Lavandería o Jefe de Servicios Generales.
- Es decisión del Jefe de Lavandería 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 Concesionario llevará un registro de los reclamos recibidos, el encauzamiento que tuvieron y la implicancia que ellos originaron en la operación, registro que podrá ser fiscalizado por Inspección Técnica.

#### **2.4.3.5. DE LOS INSUMOS**

---

Para el servicio de Lavandería el Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario 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 REINSERCIÓN – 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 reinserción social;
- Especializar a los empleados en el área: y,
- Mejorar los rendimientos personales y optimizar la operación del servicio.

### **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 Técnica del Concesionario y al Inspector Fiscal, 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 Concesionario.

### **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 Concesionario. 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 Técnico.

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 Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario 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. De detectarse deficiencias de calidad, implicarán como acción correctiva reiniciar el proceso desde la etapa correspondiente a la deficiencia detectada.

El número de procesos reiniciados será comunicados por los auxiliares de lavandería al jefe del servicio, 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**

---

El Concesionario 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 CONCESIONARIO**

---

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 Concesionario solicitarán, entregarán y recibirán prendas que requieren los servicios de lavandería.

#### **2.4.8.2. LA INSPECCIÓN TÉCNICA**

---

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 Concesionario, como también facilitar la gestión del Concesionario 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 Concesionario 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 Concesionario al personal contratado en forma oportuna.
- Actuará a modo de ministro de fe y custodia 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 a lo expuesto en las bases de licitación, la Administración Penitenciaria deberá permitir las facilidades de circulación y seguridad del personal asignado por el Concesionario a dichas labores, especialmente, para el retiro de la ropa sucia y entrega de la ropa limpia;

## 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, brindando una atención primaria oportuna y coordinando atenciones y prestaciones en los otros niveles de resolución de salud pública según sea necesario, y promoviendo campañas destinadas a la prevención. Este servicio se prestará conforme a lo indicado en artículo 1.12.7.5 y en el artículo 2.4.2.4.4 de las Bases de licitación.

##### 2.5.1.1.1 Objetivos Específicos:

1. Proporcionar una atención de Salud con capacidad de resolución primaria con énfasis en la prevención y promoción en salud, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud de Chile (MINSAL).
2. Gestionar la atención de salud secundaria y terciaria con Centros de Salud externos con el fin de dar continuidad y resolutivez a problemas de salud que escapen al nivel de resolución primaria.
3. Mantener un control epidemiológico de la población penal que reside en el Complejo Penitenciario.
4. Asegurar un trato digno y humanitario a la población de internos.

#### 2.5.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

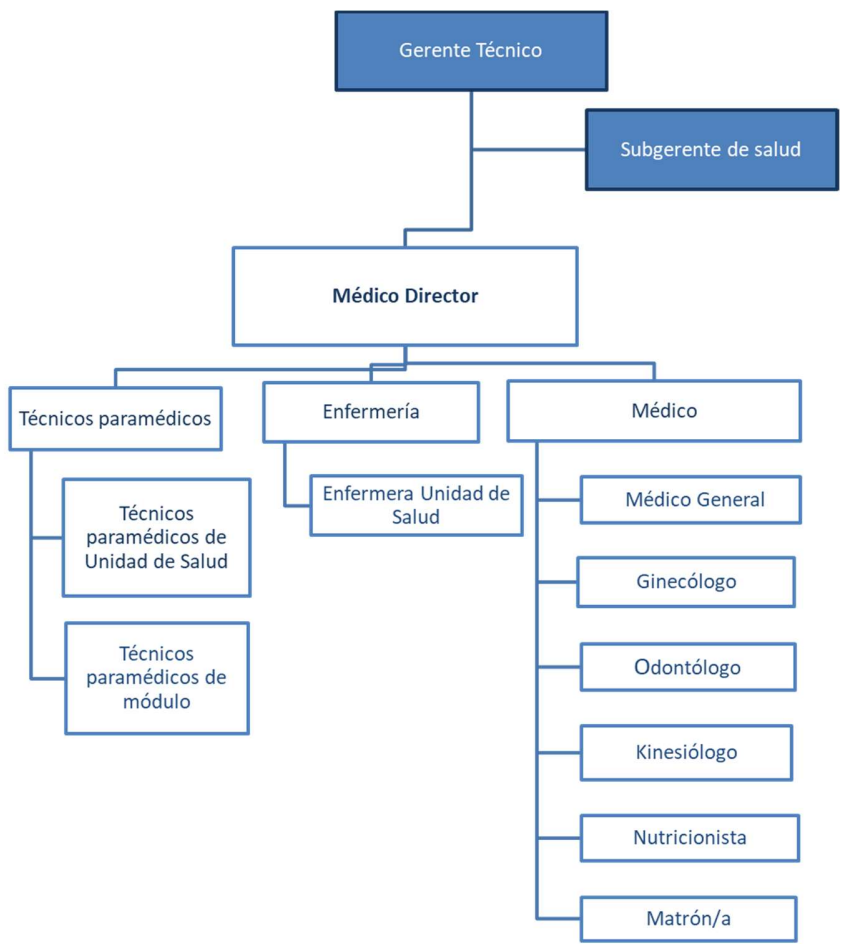
---

El Complejo Penitenciario contará con una Unidad de Salud y con salas de enfermerías en el sector de módulos implementadas y autorizadas para realizar prestaciones de salud.

##### 2.5.1.2.1 Organigrama:

La Unidad de Salud del Complejo Penitenciario estará estructurada en base al organigrama funcional que se presenta a continuación:

- El Director Médico de la Unidad de Salud depende jerárquicamente del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario.
- En su ausencia, el Director Médico deberá designar un médico que lo reemplace en sus funciones.
- Después del horario de jornada y durante los fines de semana y festivos, la Enfermera(o) de Turno asumirá la Jefatura del Servicio.



### 2.5.1.2.2 Dotación de personal

La Unidad de Salud Penitenciaria contará con los siguientes recursos humanos.

Profesional	Número	Horas	Periodicidad
Médico cirujano (*)	2	77	Semanales
Enfermera(o) cuarto turno	8	336	Semanales
Técnico Paramédico Enfermería	8	336	Semanales
Técnico Paramédico Módulos	6	252	Semanales
Técnico Paramédico Dental	1	35	Semanales
Kinesiólogo	1 o 2	44	Semanales
Químico Farmacéutico	1	6	Semanales
Nutricionista	1	11	Semanales
Cirujano Dentista	1 o 2	44	Semanales
Ginecólogo	1	5	Mensuales
Matrona	1	11	Semanales

(\*) En base al DS N° 248 el Complejo Penitenciario del Biobío dispondrá de 33 horas para labores administrativas.

- Una bolsa de horas de profesionales del área de la Salud de acuerdo con las necesidades del Complejo Penitenciario de Biobío que deberán sumar como mínimo 99 horas semanales respectivamente para cada uno de los recintos mencionados precedentemente, de acuerdo con las siguientes especialidades:
  - Psiquiatría
  - Odontología
  - Químico y farmacia
  - Nutricionista
  - Matrona
  - Medicina Interna
  - Dermatología
  - Oftalmología
  - Urología
  - Psicología
  - Ginecología
  - Traumatología
  - Kinesiología
  - Enfermería
  - Medicina General
- Lo anterior se podrá distribuir trimestralmente, de acuerdo a un programa escrito, según las necesidades que se prevean fundadamente en el Complejo Penitenciario Biobío. La Sociedad Concesionaria deberá entregar el referido programa un mes antes del inicio del trimestre correspondiente, el cual se aprobará mediante acuerdo tripartito local (Gendarmería de Chile, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal).

- En caso de no lograr acuerdo en un plazo de 15 días previos al inicio de un trimestre, se considerará los requerimientos establecidos de la siguiente tabla:

<b>Especialidad</b>	<b>Horas Mensuales Complejo Penitenciario Biobío</b>
Cirujano dentista	98
Químico Farmacéutico	36
Nutricionista	57
Matrona (*)	44
Médico Cirujano	74
Psicólogo(a)	105

- Por alguna causal sobreviniente, y con acuerdo de las partes, se podrá modificar hasta el 25% de las horas de este programa trimestral.
- Además, se dispondrá de 60 horas semestrales de libre aplicación en el periodo para suplir carencias o proyectos específicos. Si no se ocupa el total o parte de estas 60 horas semestrales, se acumularán para el período siguiente. Las especialidades que se podrán considerar son Dermatología, Oftalmología, Urología y todas aquellas que se pudieran requerir frente a una emergencia sanitaria o realidad local.
- Se establece que la nueva composición de prestaciones médicas para el Complejo Penitenciario Biobío serán exigibles a partir del primer día del trimestre calendario siguiente a la fecha de término de la Marcha Blanca regulada en el N° 5 del decreto supremo MOP N° 248 de 2021, y por tanto, hasta dicha fecha se mantendrá la exigencia de las dotaciones médicas indicadas en las Bases de Licitación para el CCP Biobío. Para lo anterior, con una anticipación de 30 días, la Sociedad Concesionaria deberá presentar la propuesta trimestral ajustándose a lo establecido en el presente numeral en relación con las horas semanales y/o mensuales de prestaciones médicas, y seguir el procedimiento definido para su aprobación. En caso de que el trimestre calendario siguiente a la fecha de término de la Marcha Blanca regulada en el N° 5 del decreto supremo MOP N° 248 de 2021, se iniciara antes de 30 días contados desde dicha fecha, la composición de horas médicas para el Complejo Penitenciario Biobío, que regirá para el respectivo trimestre, serán las definidas en la tabla anterior del presente numeral.”
- El incumplimiento de alguna de estas exigencias hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en una multa de 150 UTM, cada vez que se produzca dicho incumplimiento, cuya aplicación y pago se regularán según lo establecido en las Bases de Licitación.

### **2.5.1.2.3 DE LA JORNADA LABORAL**

En el caso de las enfermeras y del personal paramédico de la Unidad de Salud, su jornada laboral estará organizada en sistema de turnos para asegurar una atención expedita y continua durante las 24 horas en la Unidad de Salud, constituyendo esto un sistema de turno especial.

Se desarrollará sistema de 4 turnos de 12 horas de duración. El horario de ingreso a los turnos será a las 08:00 AM y a las 20:00 PM.

La estructura mensual inicial del sistema de turnos será el siguiente:

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>
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

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>
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

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>
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

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>
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 atención de salud a otorgar a los Internos en el Complejo Penitenciario se realizará en la Unidad de Salud (US) y en las Salas de Enfermería anexas a cada módulo del Penal a fin de satisfacer las necesidades de salud de éstos.

El modelo de atención que operará en la U. S. contemplará la entrega de prestaciones de tipo preventivo, curativo y de rehabilitación en su primer nivel de atención, tanto para atención ambulatoria como de hospitalización. Para ello cuenta con atención por Enfermera y Técnicos Paramédicos las 24 horas del día los 365 días del año. La atención médica, dental, y de los profesionales de colaboración médica se realizará en horario diurno, pudiendo ser entregada las prestaciones los días sábados, domingos y/o festivos, coordinando con la administración penitenciaria de manera de no interferir con el horario de visitas, clases, según lo estipulado en acápite 1.12.7.5.4 de las Bases de Licitación.

En los casos de movilidad de internos entre las áreas de prestación de salud del Complejo Penitenciario Biobío para dar atención a los requerimientos de salud, se coordinará el equipo directivo de la Unidad de Salud con la Administración Penitenciaria en comunicación con la Inspección Técnica de Explotación, para el traslado respectivo de la población penal en base a los procedimientos internos que la Administración Penitenciaria defina, no correspondiendo esta gestión a una salida externa definida en el punto 2.5.2.8.2 del presente reglamento.

#### **2.5.2.1. INGRESO DE INTERNOS:**

---

El proceso de ingreso a la Unidad Penitenciaria será precedido de un examen de:

##### **2.5.2.1.1 Constatar Estado de Salud:**

La Constatación de Lesiones al momento del ingreso tiene por finalidad detectar lesiones no informadas o no acreditadas y será realizado por enfermera o técnico paramédico de la Unidad de Salud debidamente entrenado, en la suboficina de recepción de detenidos.

1. Los Internos ingresarán al Complejo Penitenciario derivados desde Tribunales, desde otro Penal o desde Unidades Policiales. En todos los casos deberán ingresar con la documentación que certifique su estado de salud, extendida por un sistema público de salud, indicando específicamente si portan lesiones y/o situaciones de salud destacables al momento del ingreso.
2. Cada vez que ingrese un Interno al Complejo Penitenciario el personal de Gendarmería solicitará a la Unidad de Salud el envío de personal paramédico de enfermería para que realice la constatación de lesiones en la recepción de detenido.
3. La enfermera y/o el técnico paramédico realizará el procedimiento, para lo cual deberá concurrir a la oficina de recepción de detenidos.
4. El examen siempre se realizará con custodia de Gendarmería en la sala habilitada para ello en la recepción de detenido.
5. El Técnico Paramédico o la Enfermera(o) deberá completar los datos generales del interno en el formulario de Constatación de Lesiones, registrando la fecha, hora, nombre del interno, sexo y edad.
6. El examen se realizará en un lugar cerrado que facilite la privacidad. A continuación, se realizará el control de signos vitales; presión arterial, pulso y temperatura, los que también deberán registrarse en el formulario correspondiente.
7. El Técnico Paramédico o la Enfermera(o) deberá realizar la revisión física general y segmentaria completa, con el fin de buscar lesiones externas visibles como heridas, erosiones, hematomas, contusiones, abrasiones, mordeduras, las que deberán ser consignadas en el formulario de Constatación de Lesiones detallado en el anexo de Componentes del sistema de información.
8. El original del Informe de Constatación de Lesiones se adjuntará a la Ficha Clínica del Interno con la firma del personal de salud que lo realizó. Tanto el



original como la copia deben ser firmados por el funcionario de Gendarmería que lo recepciona.

9. El ingreso del detenido que presente lesiones de cualquier origen estará condicionado por la gravedad de éstas y por la capacidad de la Unidad de Salud de asegurar una debida atención de éstas, siempre dentro de un nivel de resolución primario.
10. Si la gravedad de las lesiones que presenta el interno lo amerita, quedará hospitalizado en la U.S. o será derivado a un Centro de salud externo.
11. Si al momento del ingreso el detenido denuncia una agresión sexual, se procederá a la activación en base a las normativas ministeriales vigentes la salida al exterior definido en el punto N° 2.5.2.8.2 del presente reglamento.

#### **2.5.2.1.2 Constatación de Lesión Interna:**

En el caso de generarse una solicitud de Constatación de lesiones internas dentro del Complejo Penitenciario por parte de Gendarmería, se realizará en la Unidad de Salud por enfermera o técnico paramédico. Este informe también se adjuntará en la ficha clínica y tanto el original como la copia deben ser firmados por el funcionario de salud que realizó el procedimiento y por el funcionario de Gendarmería que lo recepciona.

### **2.5.2.2. APERTURA DE FICHA DE SALUD E INGRESO A UNIDAD DE SALUD**

---

#### **2.5.2.2.1 Examen de Ingreso:**

Un examen de salud de ingreso y la correspondiente apertura de ficha clínica se realizará a todo interno dentro de los primeros 15 días de su ingreso al Complejo Penitenciario, considerándose el día uno como el día en que se realizó la constatación del estado de salud.

Será responsabilidad de la Unidad de Salud crear la ficha de salud para cada interno, la que contendrá los antecedentes de salud, los cuales se registrarán en los formularios correspondientes.

#### **2.5.2.2.2 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. CIE 10.
- Examen Físico.
- Examen Médico Preventivo de Ingreso (E.M.P.A.)
- Detección de alguna patología crónica.
- Detección del virus del SIDA. (voluntario)
- Detección del examen V.D.R.L.
- Apertura de ficha de salud.

#### **2.5.2.2.3 Programas de Salud**

Una vez realizado el proceso de apertura de ficha y de acuerdo a los factores de riesgo y diagnósticos encontrados, el interno podrá incorporarse a alguno de los siguientes programas establecidos por el MINSAL:

- Acciones del Programa de Salud del Adulto.
- Acciones del Programa de Control ETS, VIH / Sida.
- Acciones del Programa de Control de la Tuberculosis.
- Programa Enfermedades Respiratorias Agudas
- Programa de Control de Enfermedades InfectoContagiosas.
- Programa de Salud Mental.

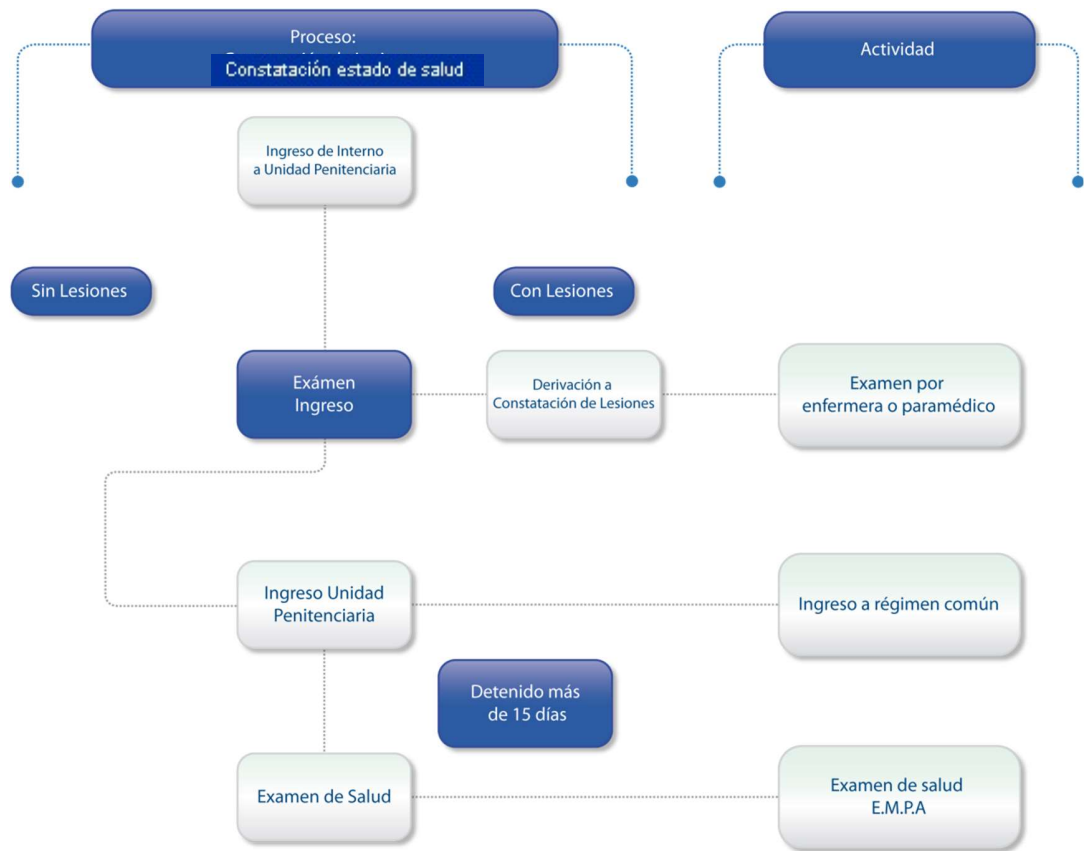
Los programas anteriores serán la puerta de entrada al control y tratamiento de los internos en forma periódica y programada.

Cuando se trate de internos derivados de otros Establecimientos Penitenciarios, se revisará sus antecedentes médicos informados en epicrisis y/o hojas de traslado, cuando se cuente con dichos antecedentes. Si el Médico Director de la Unidad de Salud solicita por medio de una nota a la Autoridad Penitenciaria, podrán requerirse antecedentes aclaratorios.

En el caso de pacientes portadores de VIH/SIDA, esta condición deberá ser expresamente informada en forma confidencial. En el caso que la condición de portador fuera declarada por el propio interno, la Unidad de Salud solicitará la confirmación correspondiente al Instituto de Salud Pública.

La Unidad de Salud deberá mantener toda la documentación y los antecedentes médicos y de salud de los internos en forma actualizada y accesible para la autoridad penitenciaria y los entes fiscalizadores autorizados y acreditados, con el debido resguardo de la confidencialidad del interno.

La Unidad de Salud deberá emitir los informes y certificados requeridos por la administración penitenciaria, por tribunales de Justicia en los tiempos que el tribunal estipule, siempre y cuando no se transgreda la norma general de confidencialidad.



### **2.5.2.3. ENFERMEDADES DE NOTIFICACIÓN OBLIGATORIA**

---

En conformidad con el “Reglamento sobre Notificación de Enfermedades Transmisibles de Declaración Obligatoria”, el director médico será responsable de informar a la Autoridad Sanitaria Regional todas aquellas enfermedades transmisibles definidas en el artículo primero de dicho reglamento.

### **2.5.2.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO MÉDICO**

---

El objetivo general del Sistema de Información es registrar y consolidar la información generada de las prestaciones y atenciones brindadas en la Unidad de Salud del Complejo Penitenciario y aquellos antecedentes entregados por otros estamentos de Salud. Esta información se registrará en un sistema informático que registrará:

- Fecha del ingreso del interno
- E.M.P.A. (Examen médico preventivo del adulto)
- Interconsultas; (salidas)

#### **2.5.2.4.1 Ficha Clínica Individual:**

Se abrirá al ingreso de cada interno y se mantendrá activa a lo largo de toda su permanencia en el Complejo Penitenciario. Este registro proporcionará información sobre los servicios de salud entregados e incluirá todas las acciones ejecutadas en atenciones de salud tanto internas como externas. Se dará cumplimiento a la normativa ministerial respecto a la información contenida en cada ficha clínica individual de manera física o electrónica.

La información será registrada y almacenada en un soporte escrito e informatizado para su acceso oportuno de acuerdo a los requerimientos de la Unidad de Salud y de las entidades fiscalizadoras autorizadas.

Detalle de instrumentos y formularios de datos del sistema de información en Anexo Componentes del Sistema de Información.

#### **2.5.2.4.2 Ficha de Salud: incluirá los siguientes formularios**

- 1. Formulario de Pre-ingreso:** (constatación de lesiones) Tiene como objetivo constatar el estado de salud al momento del ingreso del interno a la Unidad Penitenciaria o cada vez que Gendarmería lo solicite.
- 2. Formulario de Ingreso:** Entrevista que busca constatar las condiciones de salud, factores de riesgo, antecedentes y problemas de salud del interno.
- 3. Formulario E.M.P.A:** Examen que tiene como objetivo detectar patologías crónicas, enfermedades de transmisión sexual y factores de riesgo cardiovascular.
- 4. Escala del Beber Anormal, (formulario AUDIT):** Cuestionario de auto-diagnóstico sobre riesgos en el uso de alcohol.

5. **Test para la Pesquisa Precoz de la Depresión:** Cuestionario para la detección de la depresión de acuerdo al CIE 10.
6. **Evolución Médica:** Tiene como objetivo registrar la información de las atenciones médicas, incluido el examen de ingreso y las posteriores atenciones médicas en la Unidad de Salud Penitenciaria. Además, registra la información referente a diagnóstico, tratamiento, procedimientos, exámenes, evolución y conductas durante la hospitalización de internos. Además, registra el seguimiento telefónico del estado de los pacientes hospitalizados en Instituciones externas
7. **Evolución de Enfermería:** Busca registrar las actividades, procedimientos y conductas de enfermería referente a internos en tratamientos ambulatorios y hospitalizados.
8. **Ingreso de Enfermería:** Tiene como objetivo registrar las condiciones y antecedentes mórbidos del paciente al ingresar al servicio de hospitalización.
9. **Hoja de Interconsulta interna y externa:** Busca registrar la información referente a la derivación para evaluación, diagnósticos, procedimientos y hospitalización de internos en establecimientos externos a la Unidad de Salud Penitenciaria.
10. **Hoja de Atención Dental:** Busca registrar y darles seguimiento a las atenciones dentales de los internos.
11. **Hoja de Traslado de Internos entre Instituciones Penitenciarias (EPICRISIS):** Tiene como objetivo registrar la información relevante en caso de que se trasladen internos entre unidades penitenciarias y al alta hospitalaria interna del paciente.
12. **Hoja de Consentimiento Informado:** busca registrar la disposición del interno para realizarse el examen de VIH y dejar respaldo de la consejería preexamen.

#### **2.5.2.5. PRESTACIONES QUE ENTREGA EL SERVICIO DE SALUD:**

---

La Unidad de Salud desarrollará una serie de acciones y servicios destinadas a satisfacer las necesidades de Salud pesquisadas en la población de internos del Complejo Penitenciario Concesionado.

##### **2.5.2.5.1 Atenciones de Medicina General.**

- Atención de pacientes ambulatorios agendados por patología común aguda.
- Atención de pacientes ambulatorios agendados por patología crónica.
- Atención de pacientes ambulatorios por patología de urgencia.
- Atención de pacientes hospitalizados

##### **2.5.2.5.2 Atenciones de Enfermería.**

- Control de la ejecución de los Programas Ministeriales de Salud.
- Toma de muestras para exámenes de laboratorio.
- Educación, Prevención, Recuperación y Rehabilitación de pacientes

ambulatorios.

- Educación, Prevención, Recuperación y Rehabilitación de pacientes hospitalizados.
- Educación, Prevención y Rehabilitación de pacientes postrados.

#### **2.5.2.5.3 Atenciones Odontológicas.**

- Atención de pacientes ambulatorios agendados por patología dental aguda.
- Atención de pacientes hospitalizados que requieran de evaluación dental.
- Toma de radiografías dentales y de maxilares.
- Educación y prevención en Salud Bucal.

#### **2.5.2.5.4 Atenciones Kinésicas.**

- Atención de pacientes ambulatorios agendados para tratamiento kinésico.
- Atención de pacientes hospitalizados que requieran apoyo kinésico.
- Actividades contempladas dentro del Programa de Enfermedades Respiratorias Agudas (ERA).

#### **2.5.2.5.5 Atenciones de especialidades médicas**

- Las atenciones de especialidades médico se realizarán en base a la distribución de la bolsa trimestral de especialidades.

#### **2.5.2.5.6 Atención Nutricional.**

- Atención Ambulatoria de pacientes derivados por otras especialidades médicas.
- Atención ambulatoria de pacientes beneficiarios del programa de Salud Cardiovascular.
- Atención de pacientes hospitalizados.
- Control de regímenes en pacientes hospitalizados y ambulatorios.

#### **2.5.2.5.7 Atenciones en Sala de Rayos.**

- Toma de radiografías convencional digital óseas en general, de cráneo, huesos propios de la nariz, senos paranasales, tórax, columna con y sin preparación, pelvis, extremidades superiores e inferiores.

#### **2.5.2.5.8 Atenciones en Sala de Choque**

- Recuperación y estabilización de pacientes con urgencias médico-quirúrgicas y/o traumatológicas, y psiquiátricas descompensadas.

#### **2.5.2.5.9 Atenciones en Sala de Hospitalización.**

- Hospitalización para observación y/o de pacientes con patología aguda de bajo nivel de complejidad y sin riesgo vital.
- Hospitalización de pacientes con patología crónica descompensada de bajo nivel de complejidad sin riesgo vital.
- Hospitalización de pacientes que requieren de aislamiento.
- Hospitalización de pacientes frente a duda diagnóstica por parte de los profesionales de enfermería, para posterior evaluación médica.
- Hospitalización de post-operados
- Hospitalización de pacientes con patologías psiquiátricas descompensadas en base a la indicación médica.

#### **2.5.2.5.10 Atenciones en Sala de Toma de Muestras.**

- Toma de muestra de exámenes ambulatorios de sangre, deposiciones y orina, bacteriológicos y hormonales.

#### **2.5.2.5.11 Atenciones en Sala de Instalación de valvas de yeso y yesos cerrados**

#### **2.5.2.5.12 Atenciones de Ginecología**

- Atención de pacientes ambulatorios agendados por patologías de nivel primario de especialidad
- atención con relación al Programa Nacional de Salud de la Mujer
- Atención a pacientes hospitalizados de requerir la especialidad.

#### **2.5.2.5.13 Atenciones de Matró/a**

- Atenciones programadas ambulatorias del nivel primario de su especialidad
- Actividades del Programa Nacional de Salud de la Mujer
- Educación y prevención programas de ETS del Ministerio de Salud

#### **2.5.2.6. CONSULTA DE MORBILIDAD:**

---

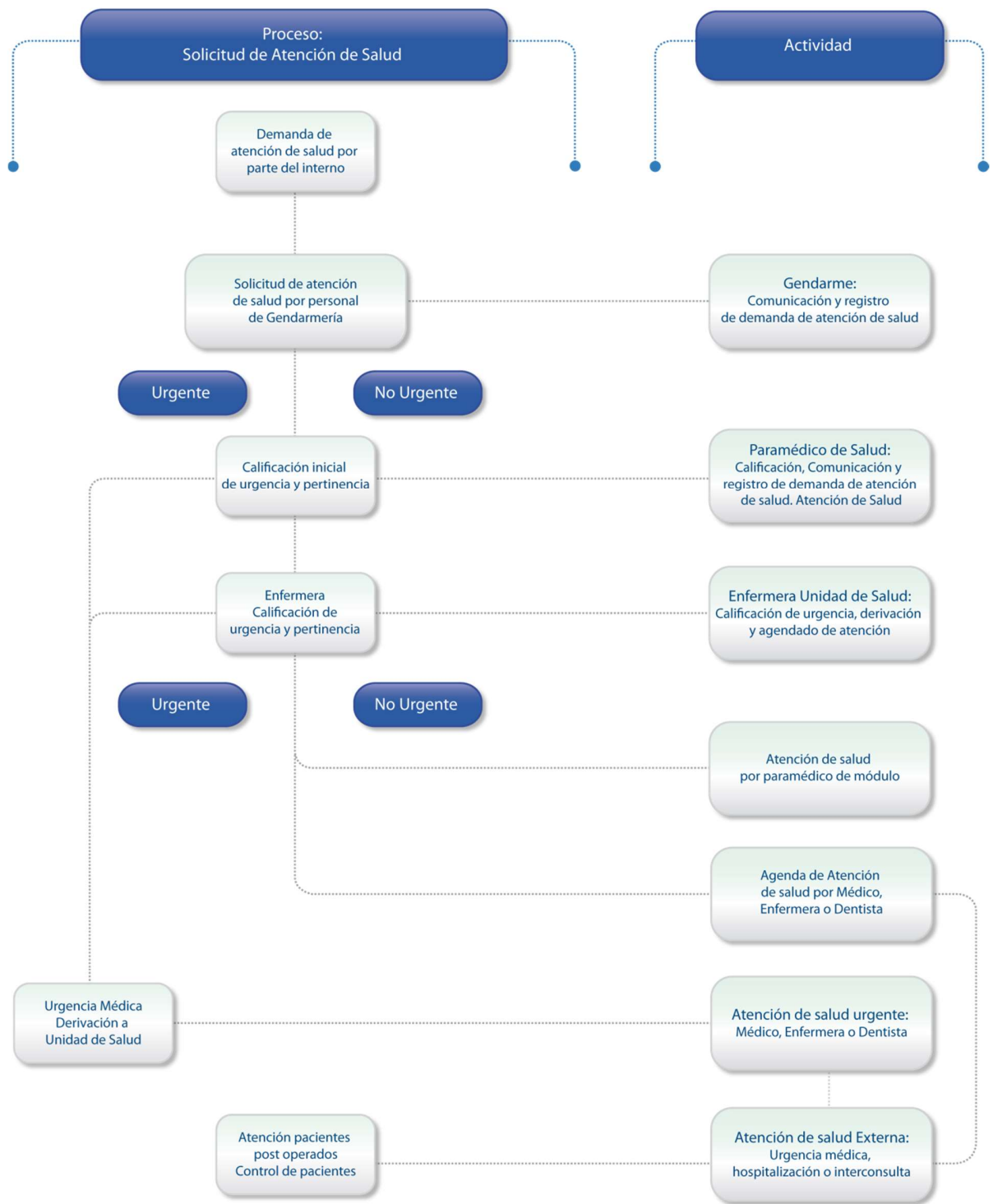
La atención de los internos en la US cumplirá con el siguiente procedimiento. Para la atención de un Interno en la Unidad de Salud es necesario que:

- El Interno, al momento del desencierro, informará al personal de Gendarmería del módulo la necesidad de atención de salud, quien la comunicará al técnico paramédico correspondiente.
- Si el Técnico Paramédico no se encuentra en el módulo y si la situación lo justifica, el funcionario de Gendarmería podrá comunicarse directamente el médico o con la Enfermera(o) de Turno, de la Unidad de Salud.
- El médico o la Enfermera(o) de Turno procederá a designar a un Técnico Paramédico para que concurra a la sala de Enfermería del módulo desde donde se solicitó la atención.
- El Técnico paramédico procederá a realizar la evaluación inicial del Interno, en presencia de Gendarmería, y actuará como selector de demanda, calificando la urgencia y pertinencia del requerimiento, determinando si corresponde:
  - Patología aguda autolimitada y sin riesgo vital: Se agendará según disponibilidad al profesional correspondiente.
  - Patología aguda con riesgo vital: Derivación inmediata a la Unidad de Salud para evaluación médica, previo aviso a la Enfermera(o) de Turno.
  - Patología crónica descompensada, sin riesgo vital: Derivación a la Unidad de Salud para evaluación médica.
  - Patología crónica descompensada, con riesgo vital: Derivación inmediata a la Unidad de Salud para evaluación médica, previo aviso a la Enfermera(o) de Turno.
- El Médico evaluará a los Internos derivados por patologías de urgencia, y determinará para cada caso:
  - Tratamiento y retorno a módulo.
  - Derivación a especialista.
  - Hospitalización para observación, estudio y/o tratamiento.
  - Derivación a un Servicio de Urgencia externo.
- En ausencia del Médico, la evaluación la realizará la Enfermera(o) de Turno, quien determinará la urgencia y pertinencia del caso, y en caso de ser necesario

se solicitará al médico de llamado para determinar la pertinencia de la derivación, y la necesidad de hospitalización para observación y posterior evaluación médica o de derivación inmediata a un Servicio de Urgencia externo.

- En las atenciones realizadas por Enfermera(o), se registrará en la hoja de atención de urgencia y/u hoja de ingreso de enfermería para hospitalizados, el diagnóstico de enfermería, evitando el uso de diagnósticos médicos, excepto en los casos de pacientes crónicos o de salud mental ya conocidos que presenten una descompensación de su patología de base.
- Siempre que se requiera trasladar un interno a la Unidad de Salud, el personal de salud coordinará con el personal de Gendarmería el traslado de este.
- En caso de atenciones de salud no urgentes o controles, estas serán realizadas de preferencia en el tiempo disponible para la recreación de los internos de manera de no interferir con otras actividades, especialmente aquellas laborales, de estudio y visitas de familiares.





## **2.5.2.7. HOSPITALIZACIÓN:**

---

### **2.5.2.7.1 Hospitalizaciones Internas.**

La Unidad de Salud contará con Salas de Observación y con salas de Aislamiento.

- Las Salas de Observación están indicadas para:
  - Internos con patología aguda en estudio y sin riesgo vital.
  - Internos con patología crónica descompensada y sin riesgo vital.
  - Internos post-operados estabilizados, derivados de un Servicio de Salud externo, previa autorización y coordinación con el médico director.
  - Internos que requieren de preparación para exámenes en Servicios de Salud externos.
  - Internos con Ideación e Intento de Suicidio confirmado por psiquiatra o médico general en los casos de urgencia.
- La enfermero(a) deberá informar diariamente a la Autoridad Penitenciaria de todas las hospitalizaciones y estado de los pacientes que permanecen en la sala de observación de la Unidad de Salud como en hospitales externos, vía correo electrónico.
- Los Internos hospitalizados serán evaluados por el Médico tratante al menos una vez al día en horario hábil de lunes a viernes, quedando registrada en la Hoja de Evolución Médica de la Ficha Clínica.
- Las evaluaciones de enfermería se realizarán a lo menos cada 8 horas de lunes a domingo, o según indicación médica y se registrarán en la Hoja de Enfermería de la Ficha Clínica.
- Todas las acciones de salud en pacientes hospitalizados se realizarán siempre en compañía de personal de Gendarmería. Si Gendarmería no cuenta con Personal de Guardia, se diferirá la evaluación del paciente hasta contar con éste, dejando registro de dicho evento en ficha clínica.
- El alta hospitalaria será determinada por el Médico tratante, y quedará registrada en la Ficha Clínica en la Hoja de Evolución Médica y en el formulario de Epicrisis. La Epicrisis debe contener:
  - Identificación del Interno.
  - Fecha de ingreso y egreso.
  - Diagnóstico de egreso.
  - Indicaciones.
  - Fecha de control si requiere.
  - Identificación del médico tratante.
- Se comunicará a la Autoridad Penitenciaria el alta hospitalaria a través de la copia de la Epicrisis, para que autorice y coordine el traslado del Interno por personal de Gendarmería, al módulo correspondiente.
- Personal de salud comunicará al vigilante de turno del hospital el alta del interno para que coordine el traslado al módulo correspondiente
- No se entregará información telefónica del estado de salud de los Internos hospitalizados a personas ajenas a Gendarmería e Inspección Técnica, con el objeto de proteger la confidencialidad de la información del paciente. La información de salud que se entregue a los familiares será de carácter general y nunca se entregará información relacionada con salidas al exterior, esta información solo será entregada a la Autoridad Penitenciaria.
- El rechazo por parte de un Interno de la indicación de hospitalización deberá

formalizarse por escrito con el nombre del Interno, la fecha del rechazo, la firma y huella digital de éste, dejando el respaldo en ficha clínica.

- Si el rechazo de hospitalización pone en riesgo grave la salud del Interno, se deberá informar la situación a la Autoridad Penitenciaria.
- Las Salas de Aislamiento están indicadas para:
- Internos con enfermedades infecto-contagiosas que requieran de aislamiento.
- La decisión de hospitalización en sala de aislamiento corresponderá al Médico Director de la Unidad de Salud, de acuerdo a la evaluación médica realizada en cada caso.
- Las actividades de hospitalización en sala de aislamiento se darán de acuerdo a estándares del Ministerio de Salud, referentes a normas de bioseguridad para el personal, de control de infecciones intra-hospitalarias y de enfermedades transmisibles.
- Todos los materiales clínicos y desechos orgánicos serán eliminados de acuerdo a las normas del Ministerio de Salud.

#### **2.5.2.7.2 Hospitalizaciones Externas.**

- Los Internos podrán ser derivados desde la US hasta recintos externos para hospitalización en recintos externos cuando en caso de que su patología exceda la capacidad de resolución del a US o cuando al momento del ingreso al EP presenten lesiones de gravedad.
- Cuando un Interno deba permanecer hospitalizado en un Establecimiento de Salud externo, la Concesionaria solicitará vía telefónica por personal de salud a este servicio información diaria sobre el estado de salud del paciente, registrándola en la hoja correspondiente de la Ficha Clínica.
- Para el área del CCP Biobío Anualmente se deberá mantener un promedio menor o igual a cinco días de estadía de los Internos en los Hospitales Externos por motivos de salud, quedando exentas de este cómputo las intervenciones quirúrgicas mayores de urgencia, las atenciones de enfermos crónicos y terminales, lesionados en el momento de la aprehensión, enfermos traumatológicos, pacientes con patologías AUGES, órdenes judiciales, los accidentes laborales que deben ser cubiertos por la ley 16.744 y las derivaciones al Hospital Penitenciario.
- Para el área anexada del CCP Concepción, anualmente se deberá mantener o disminuir el promedio de diez días de estadía de hospitalización en los Hospitales Externos por motivos de salud, quedando exentas de este cómputo las intervenciones quirúrgicas mayores de urgencia, las atenciones de enfermos crónicos y terminales, lesionados en el momento de la aprehensión, enfermos traumatológicos, pacientes con patologías AUGES, órdenes judiciales, los accidentes laborales que deben ser cubiertos por la ley 16.744 y las derivaciones al Hospital Penitenciario.

## **2.5.2.8. INTERCONSULTAS:**

---

### **2.5.2.8.1 Interconsulta Interna.**

- La derivación de los Internos a Médicos Especialistas de la Unidad de Salud será realizada por el Médico General o por otro Médico Especialista.
- Los Profesionales No Médicos derivarán a Médico General a los Internos que requieran evaluación médica.
- Las interconsultas internas serán resueltas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

### **2.5.2.8.2 Interconsulta Externa Electiva**

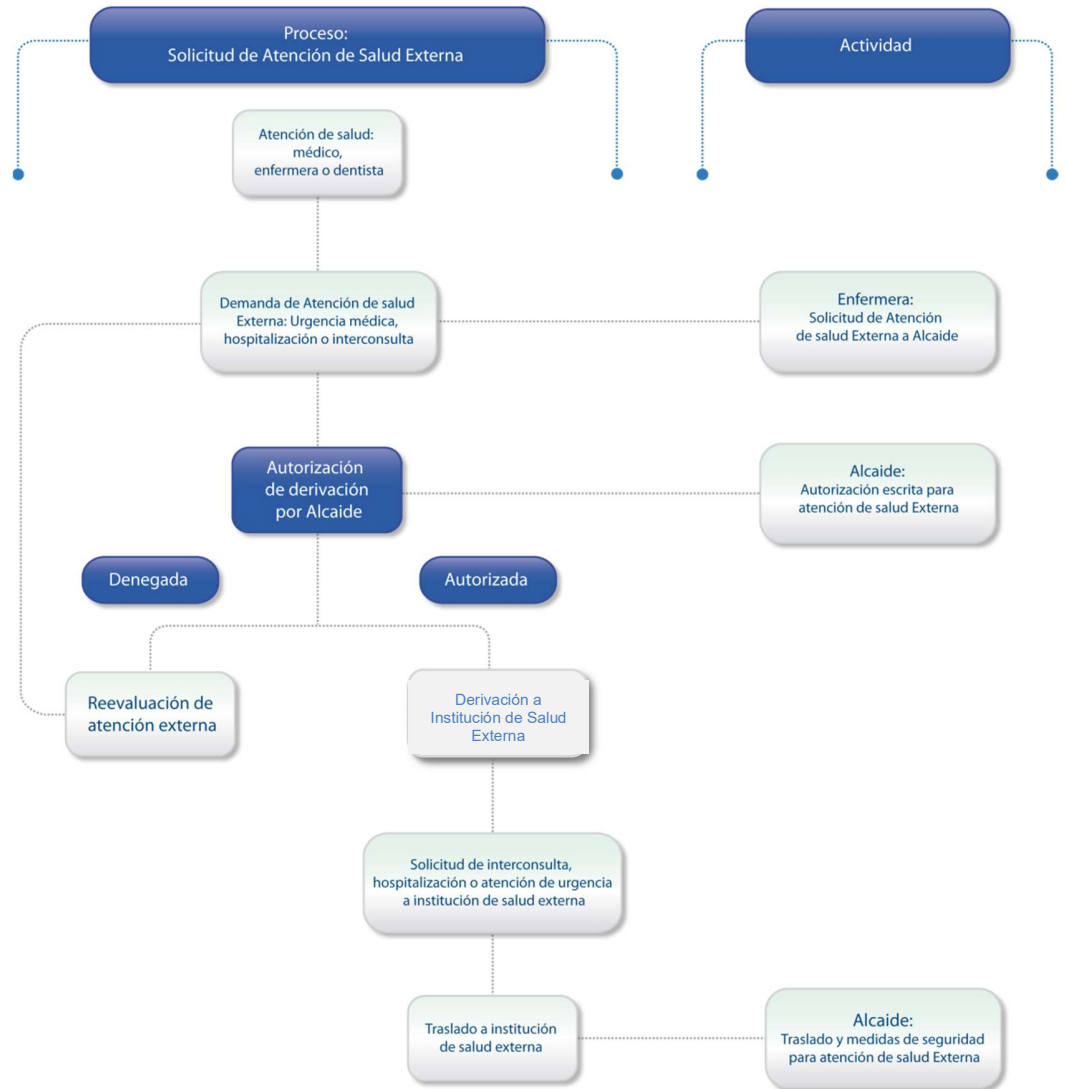
- La necesidad de derivación de un Interno por problemas de salud a un Servicio de Salud externo será determinada por el personal médico, ante la imposibilidad de responder a los requerimientos de éste por encontrarse su patología más allá de la capacidad de resolución de la Unidad de Salud, como procedimientos quirúrgicos, exámenes o evaluación por Médicos Especialistas no incluidos en la bolsa trimestral señalada Decreto Supremo N° 248 para la Unidad de Salud Personal de Salud asignado por el médico director tramitará la fecha y hora de Interconsulta directamente en el Centro de Salud de referencia dentro de 7 días hábiles siguientes a la fecha de elaboración de ésta, siendo la enfermera la responsable de que esto se realice en los plazos establecidos.
- La fecha y hora para la Interconsulta será asignada por el Establecimiento de Salud de referencia de acuerdo a su disponibilidad de horas, no siendo esta una responsabilidad de la Unidad de Salud
- El Médico Jefe de la Unidad de Salud, solicitará a la Autoridad Penitenciaria la Autorización de Salida del Interno, especificando el nombre completo y cédula de identidad de éste, la fecha, hora asignada para la Interconsulta, la Especialidad Médica y Centro de Salud a la que será derivado.
- Cuando las condiciones de salud del interno lo permitan los traslados se realizarán en carros celulares de Gendarmería. En caso contrario dichos traslados se realizarán en ambulancia., para lo cual se solicitará apoyo a Centros de salud externos.
- Las derivaciones, dentro de lo posible, se organizarán de manera de maximizar el uso de los recursos de Gendarmería.
- En caso que el interno regrese con hora programada por patología electiva del Centro de salud externo, por razones de seguridad dicha información nunca se deberá entregar al interno ni a familiares, solo a Gendarmería.

### **2.5.2.8.3 Interconsulta Externa Urgente.**

- La necesidad de derivación de un Interno por una urgencia durante la jornada diurna de trabajo será determinada por personal médico de la Unidad de Salud.
- En ausencia de personal médico, será la Enfermera(o) de Turno quien determinará la necesidad urgente de derivación de un Interno por problemas de salud.
- El Médico Jefe de la Unidad de Salud o la Enfermera(o) de Turno en su ausencia, solicitará a la autoridad del Complejo Penitenciario la Autorización de Salida del Interno.
- En caso de necesitar una ambulancia en base al estado de salud del interno para el traslado del interno el médico de turno o la Enfermera(o) de Turno en su ausencia, solicitará apoyo a un Centro externo público y coordinará vía telefónica

con el médico de turno del servicio de urgencia del hospital de referencia.

- En caso de traslado en ambulancia externa, las labores de custodia corresponderán a Gendarmería de Chile.
- De acuerdo al indicador BALI, las salidas por intervenciones quirúrgicas de urgencia, enfermedades crónicas y terminales, los lesionados en el momento de la aprehensión, enfermedades traumatológicas, accidentes laborales, derivaciones al Hospital Penitenciario y patologías GES serán excluidas en la contabilización del indicador.



## **2.5.2.9. ENTREGA Y ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS:**

---

### **2.5.2.9.1 Entrega y Administración de Medicamentos.**

- La Unidad de Salud contará con un botiquín dotado de un stock básico de medicamentos de acuerdo a lo establecido por el MINSAL de la región geográfica correspondiente en las Normas de Centros de Salud para el Nivel Primario.
- El botiquín estará a cargo de un Químico Farmacéutico, responsable de las solicitudes de abastecimiento, almacenamiento, control de despacho y distribución, y de la eliminación de los medicamentos e insumos.

### **2.5.2.9.2 Medicamentos No Controlados.**

- Las indicaciones médicas de fármacos para el tratamiento de patologías agudas o crónicas se registrarán en la Hoja de Evolución de la Ficha Clínica, especificando el nombre del medicamento, dosis y días de tratamiento.
- Los Técnicos Paramédicos entregarán a los Internos, de acuerdo a la indicación médica, los medicamentos en las salas de Enfermería adyacentes a los módulos.
- El Técnico Paramédico registrará la entrega de medicamentos a cada Interno.
- Si un Interno rechaza un fármaco, deberá formalizarlo por escrito especificando el medicamento y la fecha de rechazo, agregando su firma o huella digital.
- Si un paciente crónico beneficiario de los Programas de Salud del MINSAL rechaza o no concurre a retirar su tratamiento durante dos días consecutivos su tratamiento farmacológico, se informará al director médico, quién determinará la conducta a seguir
- Para los casos de urgencia se dispondrá de analgésicos y antipiréticos en las Salas de Enfermería adyacentes a los módulos, los que podrán ser entregados por el técnico paramédico a cargo, previa información y autorización de la enfermera de turno.
- Las Unidades de salud podrán disponer de un stock básico de medicamentos, especialmente de analgésicos y antipiréticos, para que los técnicos paramédicos del módulo puedan administrar a los internos a su cargo

### **2.5.2.9.3 Medicamentos Inyectables.**

- La administración de medicamentos por vía intramuscular o subcutánea podrá ser realizada por técnico paramédico o enfermeros en las salas de enfermería de los módulos o en la Unidad de salud, para lo cual se deberá coordinar con Personal de Gendarmería.
- La administración de medicamentos endovenosos es de administración exclusiva del profesional de enfermería y se deberán ejecutar en la Unidad de Salud.

### **2.5.2.9.4 Medicamentos Psicotrópicos.**

- Los medicamentos psicotrópicos serán indicados por el equipo médico de la Unidad de Salud y serán administrados a los internos en la Unidad de Salud. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá acordar una modalidad de entrega en los diferentes horarios indicados por el equipo médico de la Unidad de Salud en base a una instancia de coordinación local.
- El Interno será informado por el Médico de la dosis y los efectos del fármaco indicado, excepto cuando sean tratamientos de urgencia.
- Será responsabilidad de Gendarmería el traslado diario de internos con

indicación de psicotrópicos, hacia la Unidad de Salud, en los horarios que el médico determine.

- El Técnico Paramédico entregará diariamente los medicamentos en la Unidad de Salud de acuerdo a la indicación médica.
- Los medicamentos se entregarán con la custodia de Gendarmería, quien tendrá la responsabilidad de verificar la real ingestión del fármaco.
- El Técnico Paramédico registrará la entrega del medicamento.
- En ningún caso se aceptará que el interno lleve consigo el medicamento que debe recibir.
- El rechazo de un fármaco será formalizado por el Interno por escrito, especificando el medicamento y la fecha de rechazo, agregando su firma y huella digital.
- Los rechazos de medicamentos serán informados al equipo médico o al Médico Jefe de la Unidad de Salud, para que determinen la conducta a seguir.
- Si el rechazo de un fármaco por parte de un Interno pone en riesgo grave su salud se deberá informar a la Autoridad Penitenciaria solicitando la autorización para la administración forzada. En ningún caso podrá ser administrado por el personal de salud en forma autónoma.
- Se realizará el mayor esfuerzo para usar la dosis más baja posible de psicotrópicos para reducir los efectos colaterales.
- Cualquier tratamiento que se aparte de las normas fijadas por el Ministerio de Salud, las Guías de Tratamiento o el juicio de expertos, deberá ser adecuadamente explicado en la Ficha Clínica.
- Todo Interno bajo tratamiento farmacológico será evaluado periódicamente tanto para determinar la eficacia del tratamiento como sus posibles efectos secundarios, particularmente la disquinesia tardía.
- Se procurará tratar todas las patologías mentales en los Establecimientos Penitenciarios y, si esto no es posible, el Interno será derivado al Servicio de salud externo, en base al requerimiento de salud del interno.

#### **2.5.2.10. TOMA DE MUESTRA EXÁMENES DE LABORATORIO**

---

La Unidad de Salud contará con una sala de toma de muestra para la ejecución de exámenes de laboratorio.

Los exámenes de laboratorio generados en la Unidad de Salud serán resueltos por laboratorios externo-autorizados por los Servicios de Salud Públicos respectivos.

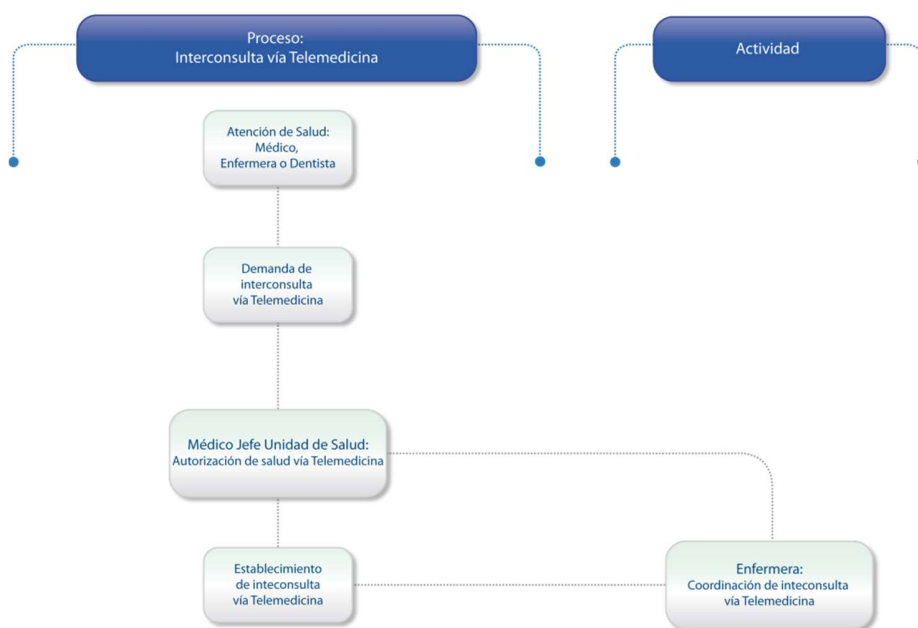
- La toma de muestra para exámenes será realizada por una enfermera de la Unidad de Salud.
- Las muestras obtenidas serán derivadas para su estudio a un laboratorio externo. Éstas podrán ser almacenadas en la Unidad de Salud bajo condiciones técnicas que aseguren su conservación y calidad y deberán ser transportadas bajo las mismas condiciones.
- El proveedor de servicios de laboratorio será el encargado de informar los estándares para las características de este tipo de procedimientos, en coordinación con personal de enfermería y el Médico Jefe de la Unidad de Salud.
- El registro de toma de exámenes de laboratorio será responsabilidad del personal de enfermería, e incluirá nombre del paciente, RUT, Fecha de Nacimiento, tipo de examen, fecha de toma, hora de toma, fecha de envío, nombre del responsable de toma.

- Se contará con un sistema expedito para la recepción de los resultados de los exámenes en coordinación con los laboratorios respectivos.
- La revisión, registro y archivo de los resultados de los exámenes de laboratorio en la Ficha Clínica será responsabilidad del personal de enfermería de turno, debiendo derivar para atención de medicina general a aquellos internos cuyos resultados no estén dentro de límites normales.

### 2.5.2.11. ATENCIÓN DE SALUD VÍA TELEMEDICINA

Tecnologías de información, que permite la transmisión de imágenes en tiempo real o diferido con el objeto de solicitar la opinión y/o informes de especialistas externos.

- La implementación de la atención de salud vía telemedicina será gradual y progresiva y contemplando fundamentalmente la transmisión de electrocardiogramas e imágenes radiológicas.
- En el caso que el médico tratante lo requiera, podrá enviar los exámenes mencionados para diagnóstico, el que será devuelto por la misma vía por el médico especialista correspondiente.
- Los electrocardiogramas preferentemente serán informados por telemedicina por un profesional competente con el objeto de afinar el diagnóstico clínico
- Los electrocardiogramas tradicionales que le merezcan duda al profesional médico tratante o al enfermero de turno, serán enviados vía telemedicina para que dicho sistema envíe posteriormente vía mail un informe emanado por un especialista en la materia, todo con el objeto de apoyar el diagnóstico clínico.
- La Enfermera(o) de Turno coordinará con el proveedor la fecha y hora para realizar la interconsulta.
- La fecha y hora de las atenciones vía telemedicina se informará regularmente a la Autoridad Penitenciaria, para que ésta coordine el traslado de los Internos desde los módulos a la Unidad de Salud.





### 2.5.2.12. EXAMEN DE SALUD PREVENTIVO DEL ADULTO (E.M.P.A)

Este examen se realizará a todos los internos condenados al ingreso:

El E.M.P.A considera la identificación y manejo de los principales factores de riesgo de enfermedades de alta prevalencia (tabaquismo, consumo excesivo de alcohol, obesidad), que a su vez se asocian a las siguientes enfermedades: cardiovasculares, cáncer, cirrosis hepática, diabetes mellitus, entre otras. Durante la realización del E.M.P.A se entregará información sobre la prevención del SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual, haciendo énfasis en las 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.

#### 2.5.2.12.1 Este cuestionario estará compuesto por:

- Identificación y antecedentes del beneficiario.
- Existencias de hábitos de alcohol y tabaco.
- Medidas antropométricas (peso, talla, circunferencia de cintura), cálculo de índice de masa corporal y clasificación del estado nutricional.
- Control de presión arterial.
- Detección de diabetes a través la solicitud del examen de glicemia.
- Identificación de conductas de riesgo sexual y solicitud de VDRL y/o VIH en caso necesario.
- Detección de TBC a personas con tos productiva de más de 10 días.
- Detección de dislipidemia, a través de la solicitud del examen de colesterol total y triglicéridos en personas mayores de 40 años.
- Evaluación de la capacidad funcional a personas mayores de 65 años.

<b>Población objetiva</b>	<b>Patologías a detectar precozmente</b>	<b>Pruebas de tamizaje</b>
Adulto de 15 años y más	Beber problema Tabaquismo Obesidad Hipertensión arterial Diabetes mellitus Sífilis Tuberculosis	AUDIT Cuestionario 5 "A" IMC y CC Medición de P.A. Glicemia en ayunas V.D.R.L. Baciloscopia
Adulto de 40 años y más	Dislipidemia	Colesterol total
Adulto de 65 años y más	Capacidad funcional	EFAM

### 2.5.2.13. ACTIVIDADES DE APOYO EN SANEAMIENTO AMBIENTAL

- Las funciones de supervisión y chequeo de condiciones medioambientales serán realizadas por personal de enfermería de la Unidad de Salud y los resultados se informarán a la Autoridad Penitenciaria y al Inspector Fiscal.
- Las actividades a realizar por la Unidad de Salud en el área medioambiental son las siguientes:
  - Supervisar las condiciones higiénicas y de saneamiento ambiental de las dependencias del Complejo Penitenciario (muestreo aleatorio de celdas de internos, áreas comunes y habitaciones del personal de Gendarmería).

- Supervisar anualmente el manejo correcto de la ropa hospitalaria en la Lavandería.
- Supervisar los recintos de la Unidad de Alimentación.
- La Nutricionista del Servicio de Alimentación estará a cargo de:
  - Mantener actualizado el Control Sanitario de los manipuladores de alimentos.
  - Supervisar los procesos de elaboración y distribución de los alimentos.

FICHA DE INSPECCION		CORRELATIVO
FRECUCENCIA TRIMESTRAL		MES <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> AÑO: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CONCESION:		
DIRECCION:		
IDENTIFICACION DEL ELEMENTO		
CONDICIONES SANITARIAS BÁSICAS		
ÁREA QUE INSPECCIONA: UNIDAD DE SALUD EP		
CONDICIONES HIGIÉNICAS DE LOS RECINTOS OCUPADOS POR INTERNOS		
Servicios higiénicos de acorde al n° de internos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Instalaciones en buen estado de mantención	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las Instalaciones funcionan en forma correcta	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las celdas tienen iluminación natural suficiente	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las celdas cuentan con ventilación natural	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Los pasillos están iluminados en forma natural o artificial	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Sistema de aguas servidas funcionando normalmente	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Agua Potable apta para el consumo humano	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las celdas están aseadas y ordenadas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Subtotal conformidades <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:		
CONDICIONES HIGIÉNICAS DEPENDENCIAS PERSONAL DE GENCHI		
N° de servicios higiénicos cumple con D.S.594/99	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las instalaciones se encuentran en buen estado de mantención	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las Instalaciones funcionan en forma correcta	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las instalaciones tienen agua caliente y fría	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las salas de vestir están separadas por sexo	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Existen casilleros individuales como guardarropía	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las instalaciones están en buen estado estructural	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Los baños del Personal están limpios y aseados	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Agua Potable apta para el consumo humano	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Las habitaciones están limpias y aseadas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
		Subtotal conformidades <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:		
EVALUACION CUMPLIMIENTO		
19 Conformidades = 100 %		
Entre 14-18 Conformidades = 75 %		
Entre 8-13 Conformidades = 50 %		
Entre 4-7 Conformidades = 25 %		
Entre 0-3 Conformidades = 0 %		
		TOTAL CONFORMIDADES <input type="checkbox"/>
		% CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES		
Se adjunta fotografía Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
	NOMBRE	FIRMA
REALIZO		FECHA
REVISO		

### **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**

1. Se asegurará la existencia de al menos la dotación de personal mínimo de acuerdo a lo establecido en este Reglamento de Servicio y de acuerdo a lo exigido en las bases de licitación. Con el fin de absorber la demanda espontánea diaria de atención de salud a los internos, se realizará una atención con personal paramédico diaria de tres horas continuas en cada módulo, a excepción del área anexada del Complejo Penitenciario del Biobío en donde las atenciones en cada módulo serán de 2 horas. Para esto existirá un control regular de la asistencia de los funcionarios, dotación de turnos, licencias, feriados y permisos administrativos.
2. El Servicio de Salud a nivel de la Unidad de Salud del Complejo Penitenciario del Biobío, tendrá un horario de funcionamiento de nueve horas diarias con su personal básico (constituido por médico, enfermera y técnico paramédico) completo de 08:30 horas a 17:30 horas. 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 en horario de 08:00 a 20:00 horas y de 20:00 a 08:00 horas.
3. Será de responsabilidad de la Concesionaria 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 y feriados.
4. La Unidad de Salud contará con un médico de llamada, que acudirá al Complejo Penitenciario en caso de urgencia. La determinación de la urgencia y pertinencia será de responsabilidad del profesional de salud de turno

##### **2.5.3.1.2. CONTINUIDAD DE ACTUALIZACIÓN**

1. 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 de la Concesionaria actualizar y coordinar permanentemente los contenidos técnicos de estos programas con las autoridades de salud de nivel regional.
2. Será responsabilidad del Médico Director de la Unidad de Salud aplicar estas Normas y Programas de acuerdo a los estándares establecidos.
3. Será responsabilidad del Médico Director 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 la Concesionaria deberá establecer las coordinaciones que sean necesarias con el sistema de salud externo.

### **2.5.3.2 PROGRAMA DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA (E.T.A)**

---

#### **2.5.3.2.1 Sospecha de brote de Enfermedad Transmitida por Alimentos**

Es aquella en la que dos o más personas presentan síntomas gastrointestinales similares después de ingerir alimentos –incluido el agua – del mismo origen y donde la evidencia epidemiológica o el análisis del laboratorio implica a los alimentos y/o al agua como vehículo de la misma.

- Al presentarse el primer cuadro con sintomatología digestiva aguda asociada a la ingesta de un determinado alimento en el Complejo Penitenciario (caso índice), la Unidad de Salud alertará a los paramédicos sobre la posibilidad de que se presenten otros casos similares.
- Si el número de casos pesquisados con características similares al caso índice es de dos o más se considerará como una Sospecha de brote de Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA).
- El enfermero de turno deberá informar al médico asistencial sobre todos los casos que estén relacionados con la sospecha de brote de ETA y la condición de cada uno de los internos.
- Una vez establecido que se está frente a una sospecha de brote de ETA el Director Médico notificará en forma inmediata a la Autoridad Sanitaria. (enfermedad de notificación obligatoria inmediata) y a la Autoridad Penitenciaria e Inspección fiscal.
- Se derivarán a la Unidad de Salud todos aquellos pacientes que presenten un cuadro de mayor severidad, para que sean evaluados por el médico general.
- Una vez estabilizados los pacientes críticos y evaluados por el médico serán derivados –en ambulancia o en el medio que se disponga de acuerdo a la emergencia del caso – al Hospital de referencia o al Servicio de Hospitalización de la Unidad de Salud.
- El médico asistencial indicará la toma de coprocultivo a la población afectada.
- El envío de las muestras de los alimentos para su análisis microbiológico en un laboratorio competente será responsabilidad del Jefe del Servicio de Alimentación.
- La Unidad de Salud deberá informar de toda sospecha de brote de ETA al Departamento de Epidemiología de la SEREMI de Salud de la Región.

#### **2.5.3.3 PLAN DE EMERGENCIA Y CATASTROFE**

---

- Será responsabilidad de la Autoridad Penitenciaria capacitar al personal de Gendarmería en el Plan de Emergencias y Catástrofes, para lo cual podrá solicitar la ayuda del personal de salud.
- Será responsabilidad de la Unidad de Salud verificar que se mantengan identificadas las áreas necesarias para la correcta ejecución del Plan de Emergencias y Catástrofes.

- Será responsabilidad de la Unidad de Salud mantener actualizados los contactos de urgencia con Hospitales, Bomberos y Carabineros.
- La Unidad de Salud proveerá la atención de salud de urgencia a los Internos y al personal de Gendarmería de Chile en situaciones de emergencias y desastres por causas naturales o provocadas.
- Por constituir una situación de urgencia extrema el personal de enfermería así como los profesionales no médicos debidamente capacitados podrán participar en la atención de pacientes.
- El Plan de Emergencias y Catástrofes se actualizará cada 3 años.

#### 2.5.3.3.1 TRIAGE.

##### (xiii) **Definición de Triage.**

Es el conjunto de procedimientos asistenciales que ejecutados sobre un grupo de víctimas o lesionados orienta sobre sus posibilidades de supervivencia inmediata y determina las acciones básicas para evacuarlos. Es una necesidad determinada por el número de víctimas, la naturaleza de las lesiones, el rendimiento de los recursos sanitarios, la distancia a los hospitales y la esperanza de vida.

- **Triage en Foco:** Es el procedimiento de categorización de las víctimas en el lugar donde se encuentran o en la zona de acopio.
- **Triage Médico:** Su objetivo es determinar el nivel de atención requerido por los lesionados, individualizándolos según criterios de gravedad e identificándolos con tarjetas o cintas de colores de uso estándar.
- **Triage de Evacuación:** Es el procedimiento de clasificación de las víctimas según su prioridad para el traslado a un hospital preparado para recibirlas.

##### (xiv) **Etiquetado y Clasificación.**

- El proceso de etiquetado es la identificación del paciente mediante el uso de tarjetas o cintas de colores, que deben ir atadas a la muñeca o al tobillo del paciente, nunca a los vestidos o al calzado.

##### (xv) **Categorías de Clasificación.**

- **Primera Categoría:** Pacientes en estado crítico con lesiones que ponen en riesgo la vida por lo que requieren de tratamiento inmediato, como compromiso de la vía aérea, hemorragias externas activas, lesiones torácicas abiertas o quemaduras graves. Se clasifican con color **rojo**.
- **Segunda Categoría:** Pacientes con lesiones graves que requieren de tratamiento, pero en los que la demora en iniciarlo no pone en riesgo inmediato la vida, como en heridas abiertas, lesiones vasculares de extremidades, lesiones de tejidos blandos de moderadas a severas, fracturas. Se clasifican con color **amarillo**.
- **Tercera Categoría:** Pacientes con lesiones leves que no requieren de atención médica de urgencia y no tienen riesgo de muerte, como heridas, quemaduras, contusiones. Se clasifican con color **verde**. No recibirán tratamiento hasta después de la estabilización y evacuación de todos los lesionados clasificados dentro de la primera y segunda

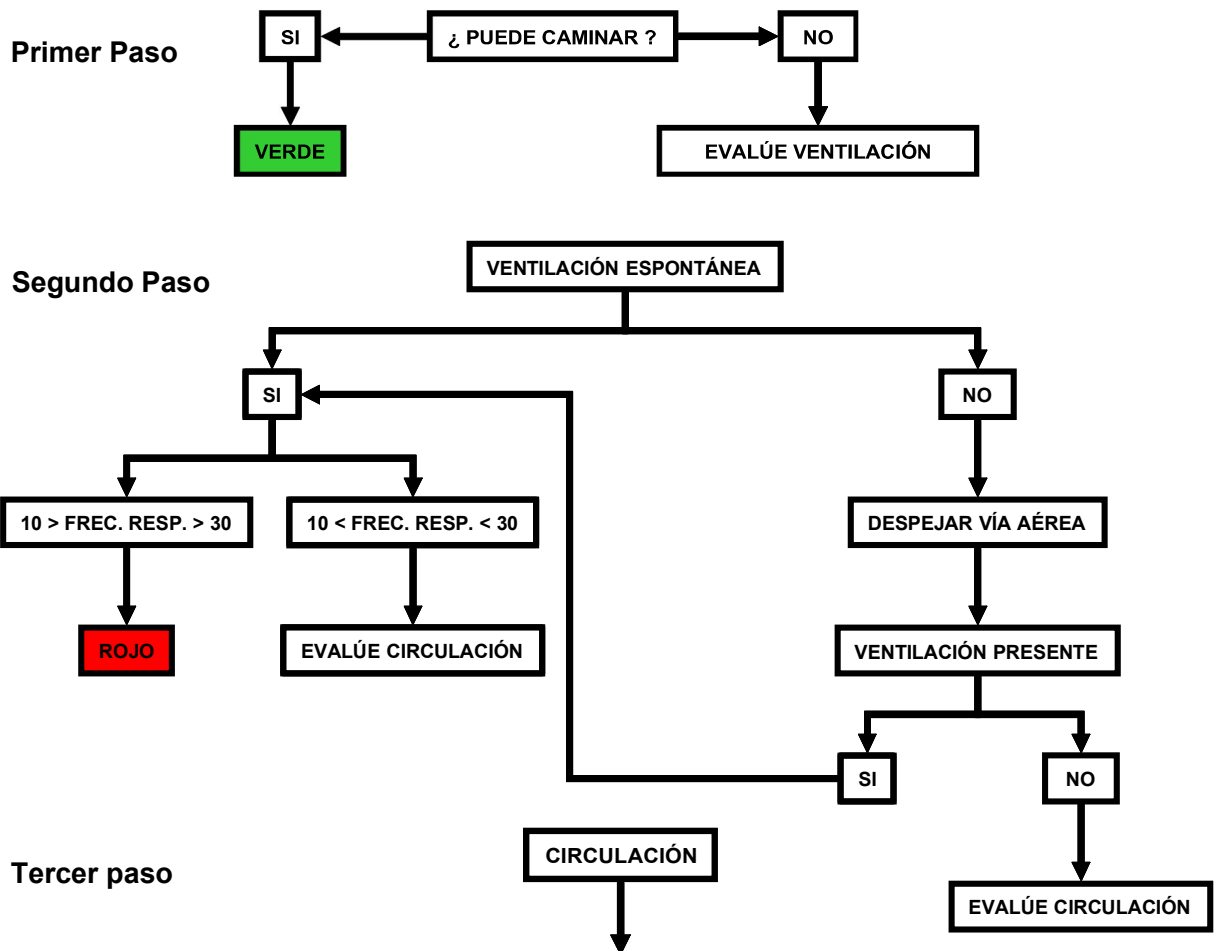
categoría.

- **Cuarta categoría:** Pacientes muertos en la escena del incidente serán clasificados con el color **blanco**. Aquellos que están vivos, pero que se encuentran en estado crítico no recuperable por pérdida de masa encefálica o lesiones multiorgánicas, serán clasificados con el color **negro**.

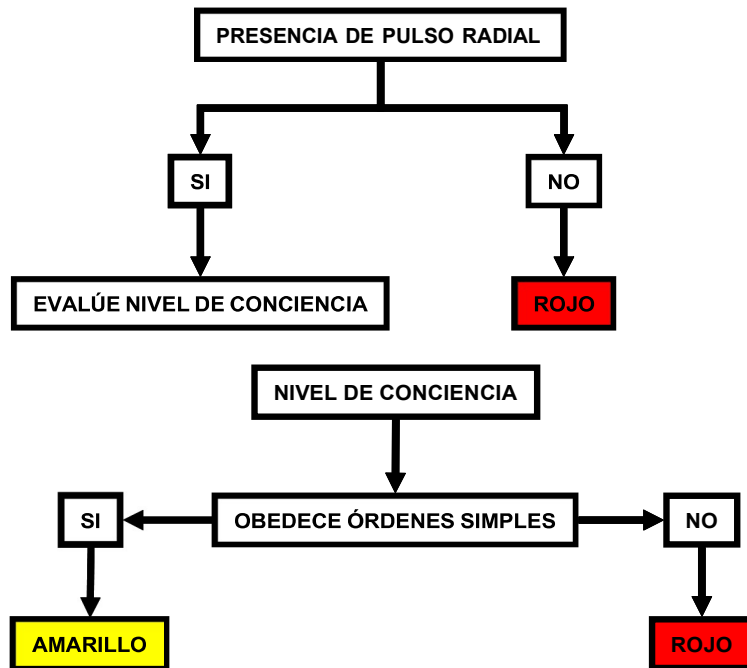
### 2.5.3.3.2 Sistema de Triage.

El sistema de Triage que se utilizará es el **S.T.A.R.T.**, basado en tres puntos:

- Respiración.
- Perfusión.
- Evaluación del estado mental.



Cuarto Paso



#### **2.5.3.3.3 Actividades en el Lugar de la Emergencia.**

##### **Búsqueda y rescate.**

- Las operaciones de búsqueda y rescate de las víctimas dependerán estrictamente de la presencia de personal capacitado de Gendarmería, Cuerpo de Bomberos y unidades especializadas de Carabineros.
- El personal que trabajará en la búsqueda y rescate tendrá un acceso estrictamente restringido a la zona del impacto, y estará bajo el mando de un oficial de Gendarmería.
- Cuando la zona de emergencia sea extensa, se dividirá en áreas de trabajo más pequeñas, se organizará al grupo de búsqueda y rescate en brigadas de salvamento, y se asignará un área de trabajo a cada una de éstas.
- Si la cantidad de lesionados es elevada, el oficial de Gendarmería a cargo designará una zona de acopio cercana al área de emergencia, con el fin de estabilizar y organizar el traslado de las víctimas.
- Las funciones del equipo de búsqueda y rescate serán:
  - Localizar a las víctimas.
  - Retirar a las víctimas de los lugares riesgosos.
  - Trasladar a las víctimas a la zona de acopio.

#### **2.5.3.3.4 Ejecución del Plan de Emergencias y Catástrofes.**

##### **Proceso de alerta.**

- El mensaje de alerta en caso de emergencias y catástrofes será recibido desde la Administración Central o 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:
  - Médico Jefe en horario de jornada de lunes a viernes.
  - Enfermera(o) de Turno en horario nocturno y durante los fines de semana y festivos.
- Los Técnicos Paramédicos que se encuentren en los módulos serán alertados por Gendarmería para que concurran en forma inmediata a la Unidad de Salud.
- Los funcionarios de la Unidad de Salud que se encuentren en el Complejo Penitenciario al momento de la alerta deberán posicionarse en el área que les fue asignada en el Plan.
- En caso de emergencias o catástrofes fuera del horario de jornada, la Enfermera(o) de Turno se comunicará inmediatamente con el Médico Director por el medio más expedito disponible, y éste deberá concurrir a la Unidad de Salud.



- Se conectará una línea telefónica expedita o un sistema de radio continuo entre el Puesto Médico de Avanzada (PMA) y el lugar de la catástrofe.

#### **2.5.3.3.5 Constitución del Puesto Médico de Avanzada (PMA).**

- Al activarse el Procedimiento de Atención para Emergencias y Desastres, se constituirá la Unidad de Salud como PMA encargado de organizar la atención inmediata, la realización del Triage y la derivación de pacientes.
- El principal objetivo del rescate y la atención desarrollado por el PMA, será reducir la pérdida de vidas proporcionando cuanto antes atención eficaz a todas las víctimas.
- El núcleo del Puesto de Mando de la Unidad de Salud estará constituido por:
  - Jefe de la Unidad de Salud Penitenciaria.
  - Enfermera(o).
- El espacio físico para el PMA será el área administrativa de la Unidad de Salud la que cuenta con los equipos necesarios de comunicación en caso de emergencia.

#### **2.5.3.3.6 Funciones del PMA.**

- Contactarse con los Servicios de Salud de Urgencia en la zona, como hospitales, SAMU y SAPU, para solicitar apoyo para el traslado de los pacientes críticos.
- Realizar el Triage al ingreso de los lesionados al PMA o enviando personal de salud capacitado a la zona de acopio, a fin de identificar a las víctimas que requieren atención inmediata:
  - La Enfermera(o) de turno estará a cargo del Triage al interior de la Unidad de Salud.
  - El Técnico Paramédico de Turno estará a cargo del Triage en la zona de acopio.
- Realizar los procedimientos necesarios para la estabilización de los pacientes, a cargo del personal médico presente con el apoyo de la Enfermera(o) de Turno:
- Reclasificar tantos pacientes como sea posible del código rojo de Triage al código amarillo.
- Organizar el traslado de los pacientes a los hospitales preparados para recibirlos.

### **2.5.3.3.7 Organización.**

Todo el personal de salud disponible al momento de la catástrofe o emergencia participará en el Plan.

En horario nocturno, los fines de semana y los días festivos, las funciones del personal de salud y del personal de Gendarmería tendrá la siguiente distribución:

- **Comunicaciones:** La coordinación con los Servicios de Salud de Urgencia estará a cargo de la Enfermera(o) de turno.
- **Zona de acopio:** Si la cantidad de lesionados es elevada, el oficial de Gendarmería a cargo designará una zona de acopio cercana al área de emergencia, con el fin de estabilizar y organizar el traslado de las víctimas. Esta área estará a cargo del Técnico Paramédico de Turno.
- **Acceso a la Unidad de Salud:** La entrada de los lesionados a la Unidad de Salud será por la puerta de acceso de los Internos. Esta área estará a cargo de personal de Gendarmería.
- **Área de recepción:** Se dispondrá de camillas en el área correspondiente a la sala de espera, para la evaluación y clasificación de los lesionados. Esta área estará a cargo de un técnico paramédico.
- **Área roja:** En la Sala de Choque y la Sala de Yeso se dispondrá de camillas para la atención de los lesionados que requieren de tratamiento inmediato. Esta área estará a cargo del Médico Jefe de la Unidad de salud y contará con el apoyo de la Enfermera(o) de Turno.
- **Área amarilla:** En la Sala de Atención Kinésica se dispondrá de camillas para los lesionados que no requieren de tratamiento inmediato. Esta área estará a cargo del Técnico Paramédico de Turno si no hay zona de acopio. En el caso de existir una zona de acopio esta área estará a cargo de la Enfermera(o) de Turno. Se reevaluará en forma periódica a los lesionados y si el estado de alguno de ellos empeora, será trasladado por personal de Gendarmería hasta el área roja.
- **Área verde:** En las Salas de Observación se dispondrá a los lesionados en que se puede diferir la atención hasta después de la estabilización y derivación de los lesionados de las áreas roja y amarilla. Esta área estará a cargo de personal de Gendarmería.
- **Área negra:** En las Salas de Atención Médica se dejará a los lesionados sin ninguna posibilidad de sobrevivir, y en ellos no se efectuará esfuerzos terapéuticos. Esta área estará a cargo de personal de Gendarmería.

En horario de jornada se dispondrá de más funcionarios de salud al momento de la emergencia o catástrofe, y éstos se distribuirán de la siguiente manera:

- **Comunicaciones:** Asistente Administrativo.
- **Zona de acopio:** Técnico Paramédico de Jornada.

- **Área de recepción:** Técnico Paramédico de turno diurno.
- **Área roja:** Médico General, Médicos Especialistas.
- **Área amarilla:** Kinesiólogo(a), Técnico Paramédico de Turno Diurno.
- **Área verde:** Cirujano-Dentista, médico especialista disponible.
- **Área negra:** Técnico Paramédico Dental.

#### **2.5.3.3.8 Flujo de los lesionados.**

- Los lesionados serán trasladados por personal de Gendarmería desde el área de catástrofe o desde la zona de acopio hasta el acceso a la Unidad de Salud.
- El traslado se realizará de acuerdo a la categorización realizada por el Técnico Paramédico de Turno.
- La Enfermera(o) de turno realizará el Triage en el área de recepción, y personal de Gendarmería trasladará a los lesionados al área correspondiente a su categorización señalada por las cintas de colores.
- Si alguno de los lesionados del área amarilla empeora, será trasladado por personal de Gendarmería al área roja.
- Si alguno de los lesionados del área roja está estabilizado y sin riesgo vital, será trasladado por personal de Gendarmería al área amarilla.
- Si alguno de los lesionados del área roja empeora y no tiene posibilidades de sobrevivir, será trasladado por personal de Gendarmería al área negra.
- Cuando se disponga de ambulancias para la derivación de los lesionados, éstos serán trasladados por personal de Gendarmería desde el área roja a las ambulancias.
- Una vez que se evacue a todos los lesionados del área roja, personal de Gendarmería procederá a trasladar a las ambulancias a los lesionados del área amarilla.
- Una vez que se haya evacuado a todos los lesionados del área roja y amarilla, se procederá a trasladar a los del área verde a la Sala de Choque para su evaluación.
- Una vez terminada la evaluación de los lesionados del área verde, se reevaluará la condición de las víctimas del área negra para coordinar la derivación de los que aún están con vida.
- Con las víctimas clasificadas con cintas blancas se aplicará el Procedimiento de Constatación de Fallecimiento y Derivación de Cadáveres.

#### **2.5.3.3.9 Regulación de la evacuación.**

- Para la evacuación de las víctimas hacia los Establecimientos de Salud externos se requerirá de:

- La autorización del Puesto de Mando de la Unidad Penitenciaria.
  - La llegada de las ambulancias o de los vehículos preparados para el traslado.
  - La autorización del hospital de referencia cuando esté en condiciones de recepcionar a los lesionados.
- El Médico Director de la Unidad de Salud decidirá, según el estado de las víctimas, quiénes serán trasladados en primer término, a qué lugar, en qué tipo de vehículo y con qué tripulación.
  - Primero se trasladará los lesionados del área roja, al hospital regional en ambulancias equipadas con tripulación especializada (M2):
    - Pacientes que necesitan cirugía para sobrevivir.
    - Pacientes que necesitan cirugía para salvar funciones.
    - Pacientes que deben ser internados en Unidades de Terapia Intensiva.
  - Después de evacuar a todas las víctimas del área roja, se trasladará a las del área amarilla al hospital de regional en ambulancias equipadas con Técnico Paramédico.
    - Pacientes sin problemas potencialmente mortales que necesitan atención hospitalaria.
  - Finalmente, después de la evacuación de todas las víctimas de las áreas roja y amarilla, se procederá a trasladar a los sobrevivientes del área negra en una ambulancia simple a un hospital:
    - Heridos sin esperanza de supervivencia.
  - Las víctimas clasificadas con cintas blancas no serán evacuadas hasta tener la autorización del Fiscal de Turno.

#### **2.5.3.4 Acciones Preventivas y de Promoción de Salud.**

---

- EMPA anual a toda la población penal condenada con más de un año de residencia en el Complejo Penitenciario Biobío.
- Examen de Antígeno Prostático a todos los Internos mayores de 50 años.
- Campañas preventivas de salud dirigidas a toda la población penal o a grupos de riesgo definidos, si se presentan situaciones cuyo análisis epidemiológico haga necesaria la adopción de medidas de prevención específicas para la situación epidemiológica señalada.
- Se vacunará a los Internos según el Protocolo de Inmunizaciones del MINSAL vigente.
- Se elaborará un plan anual de capacitación en base al perfil epidemiológico de la población penal y a los requerimientos de los programas ministeriales, debiendo dejar registro de dichas actividades.
- El Médico Director de la Unidad de Salud seleccionará una muestra representativa de la población penal para que la Nutricionista realice el Test

Nutricional.

- Se mantendrá activa y vigente la vigilancia epidemiológica por Enfermedades Transmitidas por alimentos (ETA) e Influenza.
- Personal de enfermería técnico y profesional realizará Consejería en Enfermedades de Transmisión Sexual a todos los Internos al momento de aplicar la anamnesis de ingreso al Complejo Penitenciario y previo a la toma de una muestra para examen de VIH voluntario.
- Se realizará estudio de los contactos de Internos con patologías infecto-contagiosas según los lineamientos Ministeriales de Salud.

#### **2.5.3.5 Control de Huelga**

---

- Gendarmería informará formalmente a la Unidad de Salud del inicio de huelga por parte del interno.
- La Unidad de Salud realizará un control de salud al inicio de la huelga y emitirá un informe diario a partir del día siguiente del inicio de la huelga, consignando los datos del interno, como nombre, edad, peso, talla, signos vitales y condición general de salud.
- Los internos con patología previa al inicio de la huelga serán notificados por el personal de salud de las posibles complicaciones y riesgos de su conducta por la inanición

#### **2.5.3.6 Constatación de Fallecimiento y Derivación de Cadáveres.**

---

- Es el proceso médico-legal destinado a certificar el fallecimiento de un interno y el trámite de traslado del cadáver al Servicio Médico Legal
- Las causales de fallecimiento de un interno pueden ser la autoeliminación, a causa de la acción de terceros (agresión, riña, asalto) o por evolución fatal de una determinada patología.
- La constatación del fallecimiento la realizará el médico y en su ausencia la enfermera de turno.
- Si el fallecimiento es por suicidio o por acción de terceros, el Médico Director de la Unidad de Salud o en su ausencia la Enfermera(o) de Turno, informará del hecho a la Autoridad Penitenciaria, para que ésta a su vez lo comunique al Fiscal de Turno.
- El Fiscal de Turno deberá ordenar las diligencias necesarias para que los organismos colaboradores de la justicia realicen las acciones periciales que correspondan, incluida la necropsia.
- En los casos de Internos desahuciados, el Médico Director informará a la

Autoridad Penitenciaria para que ésta inicie las gestiones destinadas a obtener el indulto por razones humanitarias.

- Los Internos desahuciados permanecerán hospitalizados en la Unidad de Salud, con los cuidados necesarios, en espera de la resolución de Tribunales.
- Si el Interno desahuciado fallece antes de recibir el indulto, el Médico extenderá el Certificado de Defunción, para que su familia pueda retirar el cadáver con la autorización y coordinación de Gendarmería.

#### **2.5.4 ASPECTOS ADICIONALES DEL SERVICIO DE SALUD**

---

##### **2.5.4.1 Obtención de la huella genética:**

---

- La ley 19.970 crea el sistema nacional de registros de ADN. Esta ley regula el Sistema Nacional de Registros de ADN, constituido sobre la base de huellas genéticas determinadas con ocasión de una investigación criminal.
- La obtención de la huella genética se realizará por profesionales y/o técnicos paramédicos de la Unidad de Salud acreditados para tal efecto por el Servicio Médico Legal. Dicha acreditación deberá ser gestionada por la Institución de Gendarmería.
- La administración y custodia del sistema estará a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación correspondiendo en general al Servicio Médico Legal el ingreso de la información.  
La información contenida en el Sistema y, en particular, las muestras biológicas y las huellas genéticas, se considerarán datos sensibles de sus titulares, según lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.
- Toda persona que intervenga en la toma de muestras, obtención de evidencias y determinación de huellas genéticas, deberá mantener la reserva de los antecedentes y la integridad de la cadena de custodia, de acuerdo con las exigencias que imponga el reglamento a que se refiere el artículo 21 de estaley.
- Se deja claramente establecido que el personal de Salud acreditado solo será un apoyo en la toma de muestra y no se responsabilizará de la custodia de esta durante el procedimiento y traslado.

##### **2.5.4.2 Colaboración en allanamientos:**

---

- En caso de allanamientos programados, procedimientos masivos programados, se podrá solicitar a la Unidad de Salud que un técnico paramédico acompañe el procedimiento realizando la constatación de lesiones en la sala de enfermería del módulo, con el objetivo de colaborar con el personal de Gendarmería para que el procedimiento sea más expedito, evitando el traslado de internos a la Unidad de Salud.

#### **2.5.4.3 Unidad de Salud como Campo Clínico**

---

- Como una forma de perfeccionar la atención, la Unidad de Salud establecerá alianzas con Instituciones y/o Universidades con el fin de prestar servicio como campo clínico para las carreras de enfermería, técnico paramédico y nutrición, además de lograr a partir de esta alianza posibilidades de capacitación permanente de los profesionales y así contribuir a mantener altos estándares de calidad del servicio.
- La Unidad de Salud informará y solicitará la autorización a la Autoridad Penitenciaria para el ingreso de los alumnos, los cuales en ningún caso podrán reemplazar o sustituir al personal de la US.

#### **2.5.4.4 Examen Preventivo del Adulto (E.M.P.A.) dirigido a Personal de Gendarmería:**

---

- Examen dirigido a detectar precozmente aquellas enfermedades o condiciones prevenibles o controlables y reducir con ello la morbimortalidad asociada.
- La población objetivo será personal de Gendarmería que preste servicios en Complejo Penitenciario y cuyas edades se encuentre entre los 20 y 60 años.
- El examen se realizará 2 veces al año. La fecha de realización de estos exámenes será de responsabilidad del médico director de la Unidad de Salud, en coordinación con la Autoridad Penitenciaria.

#### **2.5.4.5 Evaluación Odontológica Preventiva de Diagnostico al Personal de Gendarmería:**

---

- Se realizará una vez por semestre una campaña de salud bucal con el objetivo de prevenir las enfermedades más frecuentes de la población tal como la placa bacteriana y Caries dental.
- Esta campaña consistirá en una evaluación diagnostica más las recomendaciones de a qué lugar dirigirse para solucionar los potenciales problemas presentes.
- La fecha de estos exámenes será de responsabilidad del médico director de la Unidad de Salud, en coordinación con la Autoridad Penitenciaria.

#### **2.5.4.6 Curación de Heridas al personal de Gendarmería**

---

- Se realizará curación a todo personal de Gendarmería que presente documento con indicación médica del tratante externo, con el objeto de evitar el ausentismo de dicho personal por tener que concurrir a recintos externos.
- La hora para efectuar dichas curaciones será de acuerdo a la disponibilidad del personal de la Unidad de Salud, de preferencia cuando los internos están en la hora de encierro.

#### **2.5.4.7 Electrocardiograma**

---

Se ofrecerá todos los meses 4 electrocardiogramas con su informe de telemedicina a funcionarios de Gendarmería de más de 45 años con factores de riesgo cardiovascular, actividad que será ejecutada en el horario que indique la Unidad de Salud.

- Si se pierden los cupos de un mes no serán acumulables para el mes siguiente.
- Será responsabilidad del Médico Director de la Unidad de Salud definir si el funcionario cumple con los criterios de riesgo de enfermedad cardiovascular.

#### **2.5.4.8 Operativo dental de Prevención y Salud Bucal**

---

Estará dirigido a los internos del Complejo Penitenciario y su objetivo es detectar patologías dentales para así brindar tratamiento de acuerdo a los estándares del Ministerio de Salud y/o la derivación oportuna al nivel secundario y/o terciario, según corresponda.

Se realizará 2 veces al año donde el odontólogo de la Unidad – en conjunto con la asistente dental – visitará los módulos para asegurar una mayor cobertura en el número de atenciones.

La fecha de realización de esta campaña será responsabilidad del médico director de la Unidad de Salud. Se deberá realizar una campaña por semestre.

#### **2.5.5 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.

##### **2.5.5.1. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS**

---

###### **2.5.5.1.1. SERVICIO DE ASEO (GENERAL)**

La Unidad de Salud y las salas de enfermería de los módulos requerirán de servicio de aseo. Éste deberá realizarse al menos una vez al día en salas de hospitalización y salas de enfermería 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.



#### **2.5.5.1.2. 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 el alta de un interno desde la Unidad. El mismo procedimiento deberá realizarse en salas de aislamiento al egreso de un interno.

#### **2.5.5.1.3. 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 y desde las salas de enfermería de los módulos.

#### **2.5.5.1.4. SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS**

El Contrato de prestación de Servicios de Control de Plagas que se suscriba para el Complejo Penitenciario, incluirá la cobertura de todas las áreas del Servicio de Salud Penitenciario: Unidad de Salud Penitenciaria, Salas de Enfermería 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.

#### **2.5.5.2. 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.

#### **2.5.5.3. 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.

#### **2.5.5.4. 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.

#### **2.5.5.5. SERVICIOS MANTENIMIENTO**

---

La Unidad de Salud requerirá la mantención oportuna de la infraestructura y equipamiento de la Unidad, y de las salas de enfermería de los módulos, de modo de asegurar el normal funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

#### **2.5.5.6. MECANISMOS DE CONTROL EN LA ENTREGA DEL SERVICIO**

---

Para monitorear, asegurar y mejorar la calidad de este servicio, la Concesionaria 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.

**(xvi) 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.

**(xvii) Alcance y responsabilidad**

El alcance del programa de calidad incluirá 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.

#### **2.5.6.1. 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.

#### **2.5.6.2. RESPONSABILIDADES**

---

La elaboración y diseño del plan de calidad será responsabilidad del Médico Director de la Unidad de Salud Penitenciaria, el que deberá establecer un Comité de Calidad para el Diseño y Operación de dicho Plan.

### 2.5.6.3. ESTABLECIMIENTO DE COMITÉ DE CALIDAD

---

El Comité de Calidad estará compuesto por el Médico Director 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.

### 2.5.6.4. 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 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 semestral 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 auditorías de mortalidad.** La revisión de mortalidad se realizará con el apoyo de evaluadores externos cuando el caso así lo requiera. 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 privado. 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 anual. 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.
- **Revisar interconsultas a especialistas.** Se revisará anualmente 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.
- **Vigilancia de Enfermedades Transmisibles.** Será desarrollada en forma anual. Las patologías incluidas serán, 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 Transmisibles”, como se señala en el punto 2.5.2.3. 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 semestral 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.

#### **2.5.6.5. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

---

Se contará con un Sistema de Información General en el Complejo 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 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 Director 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.

#### **2.5.6.6. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL**

---

La Concesionaria 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 Director 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.

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.

## **2.5.7. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

### **2.5.7.1. DE LA CONCESIONARIA**

---

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 TÉCNICA**

---

Es la responsable de fiscalizar a la Concesionaria 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 las salas de enfermería de los módulos para su atención de salud o dispensación de medicamentos
- Traslado de Internos desde la sala de enfermería 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.
- Permanencia de personal de vigilancia durante la prestación del servicio.

#### **2.5.8. 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.

##### **2.5.8.1. ACCIONES DE SALUD**

---

- El 100% de los internos será ingresado a la Unidad de Salud mediante examen de salud completo.
- El 100% de los internos condenados a su ingreso será sometido – dentro de los primeros 15 días – al Examen de Medicina Preventivo del Adulto.
- Dentro de los primeros 60 días de cumplido el año, el 100 % de los internos condenados con más de un año de permanencia, deben tener realizado el E.MP.A. En el caso específico del área anexada del CCP Concepción el poblamiento inicial, la Sociedad Concesionaria contará con el plazo de 90 días para realizar este examen.
- El 100% de los internos 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 en el año.

##### **2.5.8.2. MORTALIDAD**

---

- El 100% de las muertes ocurridas dentro de la Unidad de Salud del Establecimiento Penitenciaria y atribuibles a causas naturales serán auditadas por el comité de calidad.

##### **2.5.8.3. 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.

##### **2.5.8.4. 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.

#### **2.5.8.5. INTERCONSULTAS A ESPECIALISTAS**

---

- El máximo de tiempo de espera para solicitudes de interconsulta de especialistas en la Unidad de Salud penitenciaria será de 10 días hábiles.
- El número de atenciones externas no deberá superar de 50 anuales, quedando exentas de este cómputo; las intervenciones quirúrgicas, de urgencia, las atenciones a los enfermos crónicos y terminales, lesionados en el momento de la aprehensión, enfermos traumatológicos, los accidentes laborales que deben ser cubiertos por la ley 16.744, las derivaciones al Hospital Penitenciario y las atenciones o intervenciones de patologías GES.

##### **2.5.8.5.1 ENFERMEDADES TRANSMISIBLES**

El 100 % de los internos recibirá capacitación en enfermedades de transmisión sexual

##### **2.5.8.5.2 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.

##### **2.5.8.5.3 SALUD MENTAL**

El 100% de los internos ingresados recibirá un test de screening de salud mental y depresión dentro de los primeros 15 días de su ingreso a la unidad penitenciaria.

##### **2.5.8.5.4 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.

##### **2.5.8.5.5 HOSPITALIZACIONES EXTERNAS**

El 100% de las hospitalizaciones en la Unidad de Salud penitenciaria y en unidades de salud externas serán auditadas en forma trimestral.

## **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, funcionarios y 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 el Inspector Fiscal 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 previa autorización de la Inspección Técnica, a través de venta directa a lo menos una vez al día en los respectivos módulos de reclusión de acuerdo a un programa que asegurará su atención, mediante el uso de carros móviles, para CCP Concepción de tracción manual y para CCP Bío Bío de tracción eléctrica (especificaciones generales en Anexo 2.6.A). La rotativa de atención para cubrir los módulos del Complejo Penitenciario se realizará de acuerdo a un plan mensual que será programado, visado por Inspección Técnica y publicado para conocimiento previo, tanto de Gendarmería como de los internos. Este plan mensual será rotado para evitar que un mismo módulo sea atendido en día y horario fijo. Lo anterior, por razones de seguridad y para entregar una mejor atención horaria a los internos, pudiendo aumentarse esta frecuencia si la demanda así lo justifica, de acuerdo a criterios evaluados por el Concesionario, en cuyo caso se solicitará la autorización respectiva a la Autoridad Penitenciaria.

En el Complejo Penitenciario, el Servicio de Economato a las visitas, será prestado diariamente según calendario definido por la autoridad penitenciaria, en los días y horarios en que éstas se realizan. La forma de venta será realizada estableciendo un punto de venta (especificaciones generales en Anexo 2.6.B), que de acuerdo a la experiencia adquirida por el concesionario, se garantiza una mayor oferta, se disminuye el ingreso excesivos de bultos por parte de la visita, disminuyen los tiempos de revisión por parte de Gendarmería y se mejora la seguridad del personal del concesionario.

La Sociedad Concesionaria podrá implementar hasta tres almacenes al interior de cada EP, propuesta que deberá ser entregada 60 días antes de la solicitud de recepción de la Habilitación Total de la Infraestructura del Complejo Penitenciario. La ubicación dentro del Establecimientos deberá ser acordada con la Administración



Penitenciaria y aprobada por el Inspector Fiscal, teniendo especial cuidado en no interferir con la seguridad y operación general del establecimiento.

Los funcionarios de Gendarmería de Chile del Complejo Penitenciario podrán utilizar este servicio en las dependencias del comedor del personal del CCP Biobío, donde será habilitado un punto de venta directa de los productos (especificaciones generales en Anexo 2.6.C). Asimismo, los funcionarios del CCP Concepción, también podrán utilizar este servicio en el punto de venta de visitas del área anexada. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que el comedor para funcionarios de Gendarmería del CCP Concepción, se incorpore al contrato de concesión, el economato para funcionarios se ubicará en dicho comedor del área anexada.

Así mismo, se proyecta complementar este sector con un área de estar que tenga las comodidades apropiadas para el consumo y el sano compartir durante o después de la jornada laboral. Este lugar será armado bajo el concepto de Break.

Sin perjuicio de la modalidad de la aplicación de alzas, los precios máximos de venta fijados por el concesionario no podrán ser mayores en un 10% al precio de mercado de estos productos, incluido el impuesto al valor agregado aplicable, tal como lo establecen las BALI en el punto 1.9.6.10.

Se entenderá por "precio de mercado" aquel que se cobre por productos iguales u homologables, vendidos en, a lo menos, 2 supermercados de empresas regionales de donde se emplace el Complejo Penitenciario respectivo. En caso de que en dicha ciudad no se vendan productos similares u homologables, se entenderá por "precio de mercado" aquel que se cobre en, a lo menos, 3 supermercados ubicados en la ciudad de Santiago de Chile.

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 Concesionario, 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 paquetería y otros que el Inspector Fiscal y la Administración Penitenciaria autoricen. Se entenderá que en esta instancia sólo se podrá limitar la oferta propuesta por el Concesionario cuando esto se justifique de acuerdo a criterios de seguridad. No podrá ofrecerse alimentos o insumos que involucren preparación para su consumo, con el objetivo que los internos no cocinen en el interior de sus celdas.

*Para el caso de la atención a internos en los Módulos de reclusión, el Concesionario presentará para la aprobación del Inspector Fiscal, 60 días antes de la solicitud de autorización de la Habilitación Final, un programa de atención del CCP Biobío que considerará la atención diaria de la totalidad de los Módulos y el stand de visitas según sea la programación autorizada por Gendarmería de Chile. Para el caso de CCP Concepción, el concesionario deberá presentar su propuesta el primer trimestre calendario siguiente a la fecha de término del período de Marcha Blanca, y hasta aprobado este Hito, seguirá rigiendo el listado vigente.*

El Concesionario presentará el listado detallado y diferenciado de los productos para funcionarios y otro para internos y visitas, para cada EP, 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 Venta expresado en pesos chilenos, resultante del precio de referencia, más el margen permitido de 10% de acuerdo a las Bases de Licitación.
- 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.

Categoría	Especificación del Producto		Precio Referencia (mercado)	Precio venta con 10%	Precio venta Público
	Producto	Marca	\$	\$	\$

El Inspector Fiscal tendrá un plazo de 10 días hábiles 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 Concesionario, incorporando o retirando de la oferta uno o varios productos simultáneamente. Para ello, el Concesionario emitirá al Inspector Fiscal, con a lo menos 15 días hábiles de anticipación al término del periodo de vigencia trimestral, el documento que contendrá la información con los Listados de productos y sus precios para el periodo siguiente. Los listados se presentarán de manera diferenciada para Internos y Funcionarios, como se ha descrito en el presente Reglamento.

El Inspector Fiscal dispondrá de 10 días hábiles 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.

Durante el periodo de los 10 días hábiles referidos en el párrafo precedente el Inspector Fiscal podrá y de común acuerdo con la Concesionaria realizar de manera conjunta la fiscalización de los precios de la propuesta. De igual manera se podrá invitar a modo de observador a un funcionario de Gendarmería de Chile. De concretarse la visita conjunta se generará un acta de concurrencia y validación de los precios observados.

De igual modo y durante la vigencia del Contrato, se podrá reevaluar y consensuar nuevas metodologías para la evaluación de mercado de los valores propuestos, pudiendo por ejemplo realizar cotizaciones en línea o presentación de listados acotados a solo los productos que presentaren variación de precio. Cualquiera sea la modalidad propuesta deberá ser consensuada de manera tripartita entre Inspector Fiscal, Gendarmería de Chile y Concesionaria y a su vez quedar protocolizada y formalizada por escrito.

El concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal, fundadamente, la inclusión de nuevos productos en la lista en cualquier momento.

#### **2.6.1.2.1. SERVICIO DE VENTA EN MÓDULOS**

El Concesionario dispondrá de un sistema de reparto o envío especialmente diseñado para el traslado de los productos hasta los módulos de reclusión. El horario de atención del servicio será entre las 8:30 a 16:30 hrs. con cobertura diaria según ruta, a cada módulo a excepción de aquellos días definidos por la legislación vigente como feriados irrenunciables.

El auxiliar de ventas del Economato ingresará al módulo y se instalará en el repostero, desde donde procederá a la venta y/o entrega de los productos a los internos. La modalidad definida para la transacción de venta es a través de un sistema de pre-venta, que se inicia con la toma de pedido a través de un formulario autocopiativo (comanda) y culmina con el despacho y entrega del producto al día siguiente, momento en el cual el Interno cancela el pedido solicitado.

Se deja consignado que al momento de la entrega al Interno de los productos solicitados y tras la transacción económica correspondiente, se procederá a realizar la pre-venta del día siguiente completando la comanda (formulario) correspondiente, iniciando de esta manera un nuevo proceso.

El ingreso de mercaderías, para la prestación del servicio, al área interna se realizará cumpliendo el procedimiento general de ingreso de alimentos que defina la autoridad penitenciaria.

El auxiliar de las ventas del Economato será un trabajador del Concesionario, pudiendo incorporar a esta función a algunos internos que la Administración Penitenciaria, a través del Consejo Técnico autorice para realizar esta actividad, el cual será contratado por la sociedad concesionaria, cumpliendo con este contrato, la categoría de trabajador de la Concesionaria. Para todos los efectos, se excluirán a este tipo de incorporación los internos condenados de los módulos de máxima seguridad, extranjeros sin visa de trabajo, de la comunidad Terapéutica y de las poblaciones especiales de insanos mentales, aislados por sanción disciplinada e incomunicados todo lo anterior, conforme al tercer párrafo del Art. 2.4.2.4.5.6 de las Bases de Licitación.

El Concesionario, previa autorización y consenso con el Inspector Fiscal y la Autoridad Penitenciaria, podrá implementar, en la medida que cambien las necesidades y el desarrollo tecnológico lo permita, una modalidad diferente de ventas para el Economato.

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.

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 PRODUCTOS Y PEDIDOS**

En la bodega exterior se constituirá un stock de productos para la venta diaria del Economato. En ese lugar se realizará la preparación de los pedidos a despachar a la zona Interna. La variedad de productos será, en general, estandarizada para facilitar la gestión y el control.

#### **2.6.1.2.3. SERVICIO DE VENTA DE VISITA**

La atención del servicio de visitas dependerá de la definición que adopte la autoridad penitenciaria en facultad de lo que señala el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, no obstante, se ha definido un stand de venta, el cual se contempla opere según programa de visitas definido por la Autoridad Penitenciaria, contemplándose que solo permanezca abierto en los horarios y días de ingreso de visitas a los sectores habilitados en la zona interna del Establecimiento.

La ubicación del stand de venta deberá estar autorizada por la Autoridad Penitenciaria, contribuyendo de esta manera a facilitar el proceso de revisión que efectúa Gendarmería.

La única forma de pago que se aceptará será en dinero efectivo, emitiendo la correspondiente boleta de venta en el mismo momento.

#### **2.6.1.2.4. SERVICIO DE VENTA EN COMEDOR DEL PERSONAL**

El Concesionario 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 el Inspector Fiscal y la Administración Penitenciaria.

Tal como lo señaló el documento 7 de la oferta del Concesionario, se contempla el punto de venta en el comedor del personal de Gendarmería de Chile en el CCP BíoBío para la totalidad de los funcionarios de Gendarmería de Chile del Complejo Penitenciario, que funcionará diariamente entre las 08:30 a 18:00 horas con atención de Lunes a Viernes con excepción de aquellos días definidos por la legislación vigente como feriados irrenunciables.

Asimismo, los funcionarios del CCP Concepción, también podrán utilizar este servicio en punto de venta de visitas del área anexada, en el horario establecido para este punto de venta.”

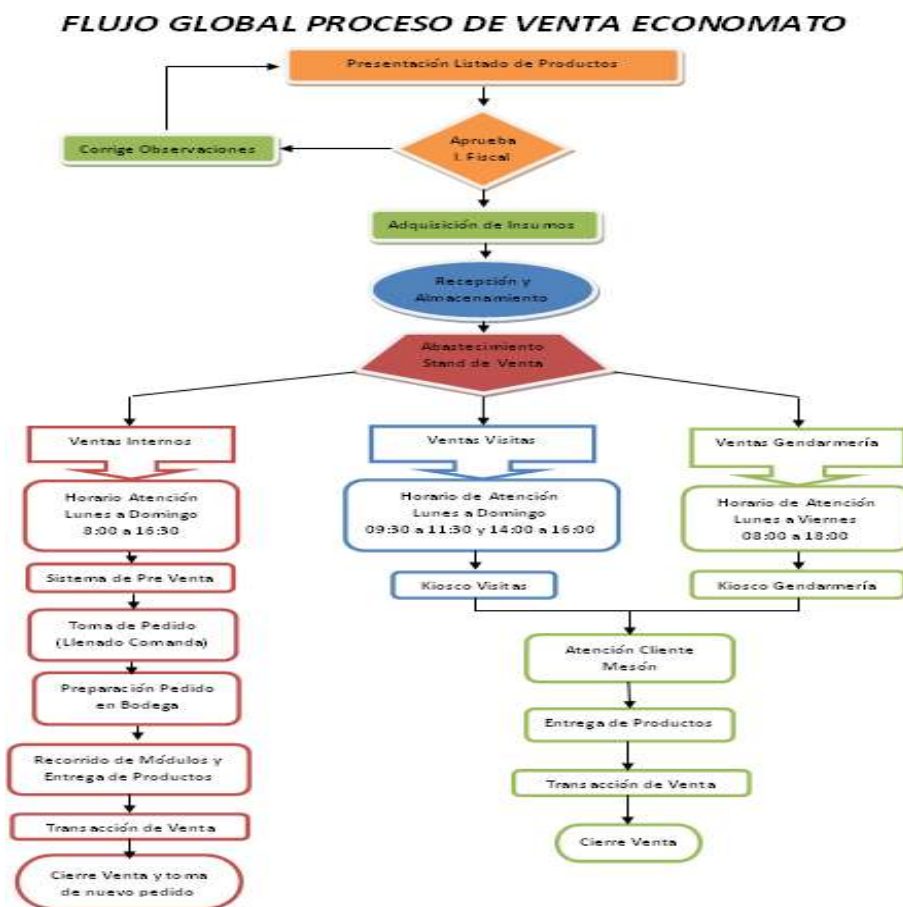
El cierre de este punto de venta los días Sábados y Domingo tiene su fundamento por que el mayor número del personal presente en establecimiento en esos días desarrolla funciones en el interior del establecimiento y se trata de personal principalmente operativo lo que pudiera ser un punto de distracción para las funciones de seguridad que llevan a cabo diariamente. No obstante, para este punto de venta en días sábado y domingo se dispondrá un sistema de atención parcial con

el personal del servicio de alimentación que labora en la Central de Producción. De igual manera se deja establecido que para estos días se mantienen los puntos de venta interno y visitas.

La atención será realizada por un trabajador del Concesionario 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.

### 2.6.1.3 FLUJO OPERATIVO



### 2.6.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Concesionario 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 Distribución, 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 Concesionario, pudiendo estos últimos, si la Administración Penitenciaria lo permite, ser internos contratados por la sociedad concesionaria, tras ser aprobados por el Consejo Técnico.

Para la ejecución del servicio, se contará con una dotación de cuatro auxiliares de venta directa para dar cobertura a la atención de los módulos de reclusión y los stands de Visitas y Gendarmería. Esta dotación podrá ser ajustada por el Concesionario 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 45 horas, distribuidas de lunes a domingo, con un sistema de rotación de turnos 5x2 ó 6x1 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 1.12.4.6 "Circulación al interior del Complejo Penitenciario" de las Bases de Licitación.

#### **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.

El Concesionario 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, tanto a los módulos de reclusión como al stand 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 la eventualidad de que, por responsabilidad del proveedor,

ocurran quiebres de stock de algún producto de la canasta autorizada de productos, la Concesionaria estará facultada para utilizar productos de similares características y/o marcas alternativas a fin de no generar trastornos en la oferta del listado de venta. Si el quiebre de stock fuese de manera permanente y requiriere por tanto el reemplazo del producto, la Concesionaria deberá solicitar una nueva autorización al Inspector Fiscal respecto de la inclusión de nuevos productos alternativos al listado oficial autorizado, en cuyo caso el Inspector Fiscal dispondrá de 10 días hábiles para pronunciarse respecto de esta nueva solicitud.

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 pre-venta y/o entrega de productos 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 la cuadratura de las ventas y la preparación de los productos del día siguiente. Con la información detallada de las salidas de productos, el Jefe de la Bodega Central programará la reposición del stock.

Para la atención en el punto de venta de visitas y 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 Concesionario 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 Concesionario 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 INSPECTOR FISCAL**

---

El Inspector Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Concesionario 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 Concesionario y la validación de los informes relacionados con el servicio.

De la misma manera el Inspector Fiscal velará por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato y en lo dispuesto en los artículos 1.8.1; 1.8.2 y 1.8.7 de las Bases de Licitación.

### **2.6.4.3 DEL CONCESIONARIO**

---

El Concesionario 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, además de dar cumplimiento a las obligaciones consignadas en el Artículo 1.8.7 de las bases de Licitación, en especial a las que tengan relación directa con el servicio de Economato.



## **PARTE 3**

### **3.0 SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL**

#### **3.0.1 ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO**

---

Este servicio está compuesto por un conjunto de siete Subprogramas, cuya finalidad es dar cumplimiento a las políticas de Gendarmería de Chile, en particular a los objetivos establecidos en su Misión.

En esa perspectiva, a través del servicio se pretende contribuir a lograr una disminución de la conducta delictiva, mediante la “modificación de factores criminógenos, entendiendo por estos como aquellos que inciden en la génesis y reincidencia en los actos delictuales” (BALI). Para ello se fomentará la capacidad de autogestión y las potencialidades de los internos condenados e imputados/as, estimulando su desarrollo personal durante todo el proceso de permanencia y hasta el egreso del Complejo Penitenciario.

Este servicio se prestará de acuerdo y en cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento, en los artículos 1.12.7.6 y 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, DS 248 y en el documento N° 7 de la Sociedad Concesionaria, denominado Oferta Técnica.

Para lograr sus fines y objetivos el servicio, con una perspectiva de integralidad, se desarrollará en cuatro áreas, que en su conjunto contienen los siete subprogramas de Reinserción Social, a saber:

- Área Psicosocial: subprogramas “Atención de Internos condenados e imputados/as en Área Social”, “Atención Psicológica para Internos condenados e imputados/as” y “Atención a Internos que Presentan Adicción a Alcohol y Drogas”.
- Área Educación: “subprograma Educación”.
- Área Capacitación Laboral y Laboral: subprogramas “Capacitación Laboral” y “Laboral”
- Área de Deporte, Recreación Arte y Cultura: subprograma “Deporte, Recreación, Arte y Cultura”

Los contenidos, objetivos, interrelaciones y procedimientos específicos de cada subprograma se detallarán en el desarrollo de cada uno de ellos.

#### **3.0.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SERVICIO**

---

Los fundamentos de la intervención del Servicio de Reinserción Social a través de sus siete subprogramas están descritos en la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, y por tanto en el presente RSO sólo se señalará una síntesis de ellos.

El presente R.S.O, en consideración al DS 248 recoge, la necesidad de evaluar la integración del Modelo Riesgo-Necesidad-Responsividad, considerando que, en las orientaciones técnicas de Gendarmería de Chile, en materias de reinserción social,

se ha instalado el cambio del modelo biomédico al forense, haciendo hincapié en los factores de riesgo de reincidencia en un importante hito institucional

Atendiendo a lo anterior y a la experiencia transcurrida desde la incorporación de elementos del modelo RNR en el accionar del servicio de reinserción social, se ha estimado pertinente continuar su perfeccionamiento, siempre sobre la base del fundamento administrativo que se encuentra definido en el párrafo noveno del punto 2.4.2.4.5 de las referidas Bases de Licitación que consigna: “La reinserción social se inicia con el primer ingreso de una persona a un Establecimiento Penitenciario y que se mantiene y desarrolla durante toda su estadía. Por ser éste un proceso dinámico y continuo que va desde la evaluación inicial, la elaboración de un plan de intervención individual diseñado en conjunto con el interno que incorpora un acta de compromiso, su aplicación y reevaluación regular hasta el egreso, es necesario que las acciones- actividades, programas y tratamientos, se adecuen a la realidad vigente (evaluaciones, diagnósticos, normativa, etc.) modificando tanto contenidos como planes de intervención”.

Para la incorporación del modelo RNR en la prestación del Servicio de Reinserción Social se debieron definir principios básicos sobre los cuales se estructura la oferta programática psicosocial diferenciada

### **Principios**

- A. Los cambios en la oferta programática se ajustan en todo momento al contrato de concesiones vigente, particularmente al cumplimiento de los indicadores de gestión definidos para el Servicio de Reinserción Social.
- B. La incorporación de elementos del Modelo RNR, será progresiva. En este sentido, se considera por un lado la evaluación del riesgo de reincidencia, pero también está considerado el enfoque de riesgo, la propuesta de talleres del programa de intervención en necesidades criminógenas dinámicas, el cual se construye en base al modelo RNR.
- C. Deberá existir flexibilidad en la aplicación de la oferta técnica inicial de la sociedad concesionaria. Esto hace referencia a las condiciones que permitan la evaluación del riesgo de reincidencia y una intervención consistente con dicha evaluación en el ámbito psicosocial. Cuestión que no está presente en la oferta técnica con la especificidad y condiciones solicitadas por el mandante con posterioridad a las bases de licitación. Esto es la incorporación progresiva del modelo RNR.
- D. Las aplicaciones del instrumento IGI, serán proporcionadas por Gendarmería de Chile a su costo, lo que corresponderá al número de reevaluaciones y evaluaciones a realizar en cada Establecimiento Penitenciario del Grupo N° 2 de concesiones penitenciarias,
- E. La sociedad concesionaria y gendarmería de Chile acordarán de manera conjunta un procedimiento que permita la actualización permanente de los equipos en el uso de instrumentos de evaluación y sus fundamentos. La definición del procedimiento se realizará en una sesión de trabajo convocada por

la Inspección Fiscal.

### **Aspectos técnicos básicos**

- A. La compatibilidad de contenidos en el eje de intervención psicosocial referido a la estructura y contenidos del Programa de Competencias Prosociales, el cual se enmarca en el Modelo RNR en tanto presenta una metodología de intervención cognitivo-conductual, destinado a trabajar las habilidades de pensamiento reflexivo en población penal general.:
- Existe coincidencia temática entre ambos contenidos
  - El Programa de Habilidades Prosociales (MHP), posee una matriz práctica con énfasis a nivel cognitivo, cuya metodología considera: preentrenamiento; modelado; juego de roles; retroalimentación; transferencia del conocimiento aprendido e integración práctica
  - Ambos contenidos consideran pautas de evaluación de carácter colectivas (al grupo), autoevaluación y evaluación al interno
- B. Uso del instrumento Inventario para Gestión de Caso/Intervención (IGI), establecido por Gendarmería y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2013 para su progresiva incorporación en el sistema penitenciario chileno.

### **Propuesta Oferta Programática:**

Sobre la base de dar cumplimiento al principio de integralidad de la intervención definido en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, así como la pertinencia de hacer técnicamente compatible la incorporación del modelo RNR en base a la evaluación del riesgo de reincidencia con las definiciones administrativas de dicho numeral, la Intervención de los internos pueden incorporar tanto elementos de la oferta programática diferenciada como de la oferta programática complementaria.

**Oferta programática diferenciada con énfasis en el eje de intervención psicosocial**, contenidos en los subprogramas social y psicológico que abordan necesidades criminógenas dirigida a aquellos internos, cuya evaluación o reevaluación general de riesgo de reincidencia, lo ubique en el rango de mediano, alto y muy alto riesgo.

### **3.0.1.2 POLÍTICAS DEL SERVICIO**

---

Para la prestación del Servicio la Concesionaria actuará conforme a la siguiente política:

“Ofrecer un alto estándar en la ejecución de las actividades de reinserción social, de tal forma que ellas puedan constituirse en una herramienta efectiva para mejorar la calidad de vida de los internos durante la reclusión, y en un real aporte a que los egresados del sistema penitenciario logren una positiva reinserción en el medio libre, es decir adopten una forma de vida no delinencial.”

Para dar cumplimiento permanente a esta política de reinserción social, el Concesionario actuará conforme a los siguientes principios, criterios y procedimientos, que orientarán el trabajo diario de sus equipos:

- Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes que permitan la normal actividad en todas las áreas y subprogramas de Reinserción Social.
- Capacitar a los equipos técnico-profesionales de la Concesionaria para desenvolverse competentemente en un contexto penitenciario y ejecutar satisfactoriamente los subprogramas de Reinserción Social.
- Mantener estrecha coordinación con Gendarmería de Chile para la ejecución de los subprogramas, con el objeto de establecer una acción consistente y fluida, que refuerce los procesos de Reinserción Social.
- Lograr que empresas externas se instalen en los talleres industriales de los establecimientos, o que presten servicios educacionales, de capacitación y otros que cada Subprograma requiera.
- Coordinar los subprogramas de Reinserción Social entre sí y con los otros servicios penitenciarios, de tal forma que los internos tengan programas de trabajo y seguimiento por parte de las distintas áreas involucradas.
- Motivar e instar a los internos a formar parte de los subprogramas de Reinserción Social.
- Vincular a diferentes instituciones privadas y públicas con el Servicio de Reinserción Social para poder contar con mayores recursos humanos y materiales.
- Se evaluará la posibilidad de llamados de emergencia, al Jefe del Servicio de Reinserción Social por parte del Alcaide o a quien designe para tales efectos, esto de conformidad a un procedimiento definido tripartitamente, en el marco del contrato de concesión.

### **3.0.1.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO**

---

#### **Objetivo General:**

Contribuir a la disminución del riesgo de reincidencia delictual y aportar a la reinserción social de los internos que participen de esta oferta programática diferenciada en los Establecimientos Penitenciarios Concesionados del Grupo Dos.

#### **Objetivos Específicos:**

- Favorecer el desarrollo de habilidades cognitivas, emocionales y sociales que propendan a un comportamiento prosocial.
- Evaluar costos y beneficios de redes sociales ligadas al delito.
- Entrenar habilidades cognitivas de razonamiento crítico y resolución de problemas.
- Entrenar en control emocional y razonamiento crítico.

### **3.0.2 DESCRIPCIÓN 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 de acuerdo a la evaluación psicosocial y Plan de Intervención Individual de cada interno,

incorporando en ella las variables psicosociales y criminológicas de la población penal común y las características de las poblaciones especiales (adultos mayores, insanos mentales, etc.).

De existir en los establecimientos penitenciarios del Grupo 2 internos que se encuentren amparados bajo la Ley N° 20.084 de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracción a la Ley Penal, se desarrollará para ellos un programa específico de atención que cumpla con las orientaciones, contenidos y requerimientos que establece el Reglamento de la Ley, así como con las indicaciones o recomendaciones del Juez correspondiente. Asimismo, se establecerá coordinación con SENAME y SENDA para consensuar y/o complementar temáticas y acciones de intervención para estos internos. El programa específico de atención a estos internos formará parte y se presentará en detalle en el Plan Anual de cada EP que albergue internos de estas condiciones, seleccionando acciones y actividades relevantes de las cuatro áreas de intervención - Psicosocial, Educación, Laboral y Deporte, Recreación, Arte y Cultura – y sus respectivos programas, de acuerdo a las características grupales e individuales que presenten los internos.

La reinserción social se entenderá como un proceso dinámico y sistemático de mediano y largo plazo cuyo objetivo es contribuir a la disminución del riesgo de reincidencia delictual, 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.

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 de la evaluación psicosocial respectiva

Al planificar las actividades, el Servicio de Reinserción Social tendrá en consideración la compatibilidad horaria y la complementariedad con otras labores que se realicen en el Complejo Penitenciario.

El Servicio de Reinserción Social operacionalizará su accionar a través de los siete subprogramas que lo conforman, cuya descripción en detalle está contenida en el punto 4.5.3 de la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, indicando sus respectivos ámbitos de acción, objetivos, contenidos, actividades, metodologías y procedimientos. No obstante, en el presente RSO se desarrolla separadamente cada programa, en especial en sus objetivos específicos y sus aspectos más operativos.

### **3.0.2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA INTERVENCIÓN DEL SERVICIO**

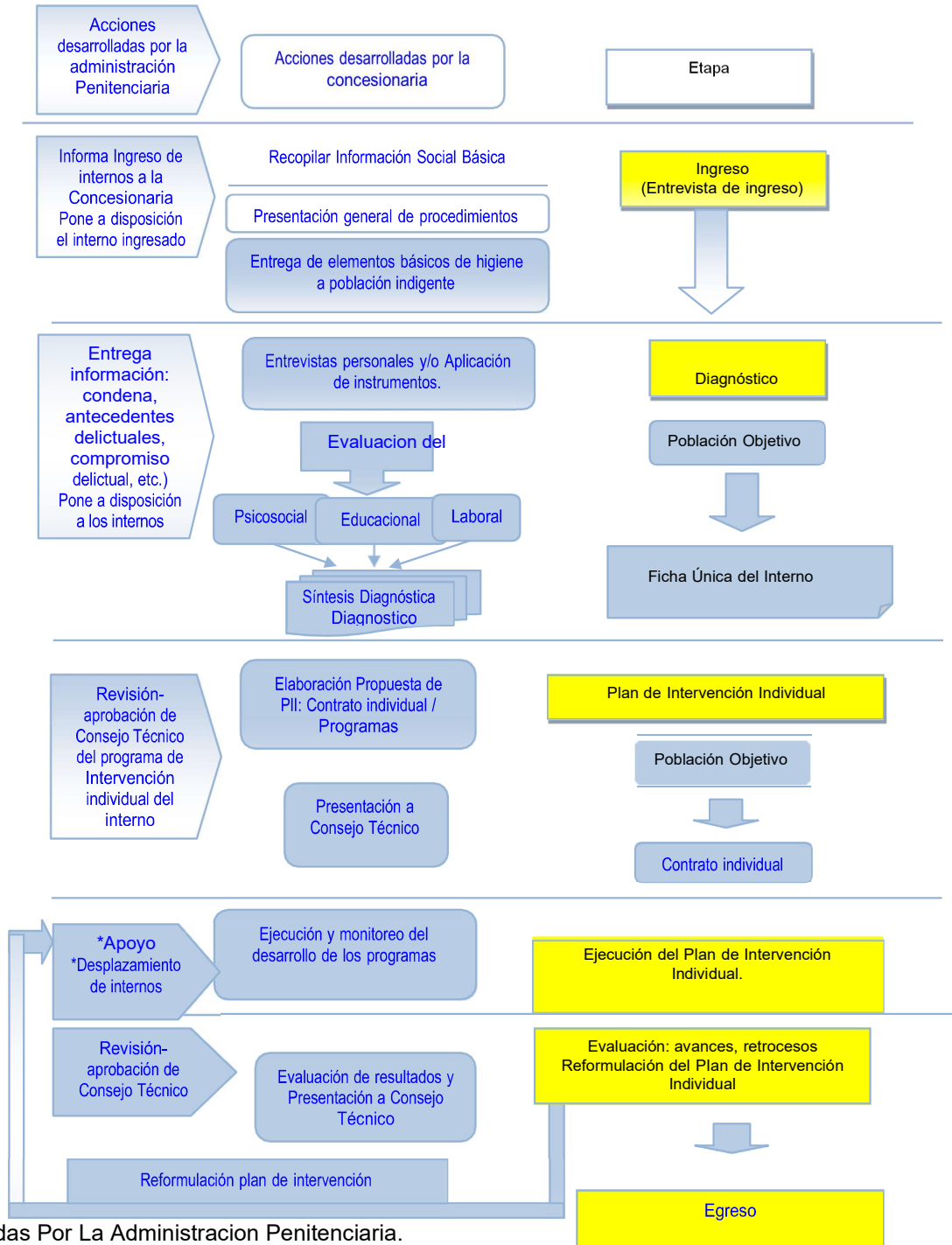
---

El diseño de intervención establece un conjunto de etapas y acciones a desarrollar coordinadamente por la Concesionaria y la Administración Penitenciaria.

El diagrama de la página siguiente ilustra el modelo de intervención como procedimiento o flujo a seguir:

## FLUJO DE LA INTERVENCION DEL SERVICIO

### Flujo de intervención



\*Acciones Realizadas Por La Administración Penitenciaria.

### 3.0.2.1.1 Fase 1: Ingreso

La Administración Penitenciaria comunicará formalmente a la Sociedad Concesionaria por acceso al sistema computacional compartido o por oficio, minuta, memorándum u otro documento escrito, o bien por correo electrónico, simultáneamente con similar aviso al Servicio de Salud el ingreso de un interno condenado al establecimiento.

En un plazo no superior a 3 días hábiles desde recibida esta comunicación, un(a) Técnico en Atención Social del Concesionario se reunirá con el interno y le presentará y explicará las condiciones, normas y procedimientos generales de funcionamiento del Complejo Penitenciario. En el mismo instante el Técnico le realizará la Entrevista de Ingreso, en la que recopilará información social relativa a identificación básica, domicilio y familiares de referencia. Además, evaluará si el interno cuenta o no con los medios necesarios para procurarse útiles de aseo. De no contar con estos le entregará por una única vez, elementos básicos de higiene personal (1 cepillo de dientes, 1 pasta de dientes, 1 jabón y 1 shampoo).

Dicha entrevista se realizará en una dependencia que reúna las condiciones necesarias, que en acuerdo con la Administración Penitenciaria se determinará en reunión de la Instancia Coordinadora.

Recibirá también el interno en esa entrevista información y orientación respecto de materias relacionadas con beneficios intrapenitenciarios, información respecto a la oferta de los Centros de estudio y trabajo de la región y mecanismos de postulación, proceso de libertad condicional, Ley sobre rebaja de condena y Ley 20.084, esta última para los internos que corresponda. Esta información se le entregará por escrito mediante un tríptico o díptico que contendrá un resumen de cada uno de dichos beneficios o sistemas penitenciarios, sus requisitos y procedimientos de postulación.

### 3.0.2.1.2 Fase 2: Evaluación

El Servicio de Reinserción Social comenzará a realizar una evaluación del riesgo de reincidencia mediante el instrumento Inventario Para La Gestión de Casos Individual (IGI) , además de un diagnóstico de capacitación laboral y educacional del interno, luego de los 15 días hábiles siguientes desde que le fue comunicado formalmente su ingreso por la Administración Penitenciaria, y será evacuado en los casos de condenas superiores a 6 meses, en el plazo máximo de 90 días. Se incluirá una visita domiciliaria para los internos que cuentan con residencia en la provincia en que se emplaza el Complejo Penitenciario.

Esta evaluación la realizará un equipo técnico del Servicio, que estará conformado por psicólogos, asistentes sociales, terapeutas ocupacionales y profesores.

Para los internos cuyas condenas vayan desde los 62 días hasta los seis meses se realizará una **Síntesis Diagnóstica**, que contendrá los

antecedentes sociales y psicológicos más básicos y relevantes del interno, en base a los cuales se le podrá derivar a los subprogramas y actividades de reinserción más adecuados a sus características y al tiempo que permanecerá en el establecimiento. Esta Síntesis se elaborará en un plazo de 15 días hábiles a partir de la entrevista de ingreso, y se realizará mediante un formato tipo aplicado por una Asistente Social.

- Finalmente, la evaluación completa de la persona privada de libertad, de acuerdo a la definición de la población objetivo de cada subprograma, comprende y resume aspectos específicos en diferentes ámbitos de los subprogramas de reinserción, a saber:  
Evaluación Psicosocial
- Diagnóstico Educativo
- Diagnóstico Laboral

La correspondiente evaluación psicosocial y diagnósticos específicos, sus contenidos y procedimientos para elaborarlos se encuentran en detalle en este RSO, en cada uno de los respectivos Subprogramas de Reinserción Social.

En términos generales, la fase de evaluación se hará en forma individual o conjunta, según el instrumento sea de aplicación individual o colectiva, en una o más entrevistas según lo determinen los profesionales a cargo, y se incorporará la información proporcionada por la Administración Penitenciaria, datos tales como: antecedentes, delictuales, tipo de condena, nivel de compromiso delictual y toda otra información relevante para la definición de las intervenciones a realizar.

Toda esta información será ingresada al sistema computacional de registro en el plazo definido para evacuar el Informe, y también en la Ficha Única del Interno, en la sección correspondiente a cada especialidad.

Mensualmente se informará mediante documento escrito a la Inspección Técnica, de los internos que se negaren a que se les practique la evaluación o diagnóstico respectivo, quien a su vez informará al Alcalde del Establecimiento.

### **3.0.2.1.3 Fase 3: Elaboración de Propuesta Plan de Intervención Individual (PII)**

A partir de la evaluación del riesgo de reincidencia delictual, se elaborará –reconociendo el principio de voluntariedad del interno- un Plan de Intervención Individual (PII), que contendrá el plan de tratamiento o programa de trabajo específico para desarrollar el proceso de reinserción social del interno el cual lo acompañara por toda su condena, el cual será presentado al Consejo Técnico para su revisión, evaluación y aprobación, luego de lo cual se iniciará su ejecución. Este plan se actualizará conforme a la modificación en cuanto a la revaloración del riesgo de reincidencia delictual que se realice al interno en el periodo definido.

La Concesionaria entregará 10 días hábiles antes de la sesión del Consejo Técnico de que se trate los PII correspondientes, instancia que deberá



comunicar su pronunciamiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la reunión que sostenga a estos efectos, pasados los cuales se darán por aprobados los PII si no hay pronunciamiento.

El PII considerará el abordaje de las necesidades criminógenas detectadas en la valoración del riesgo de reincidencia, pudiendo abordarlas integralmente considerando las dimensiones psicosociales, de capacitación, laborales, educacionales y deportivas/culturales (Talleres deportivos y culturales), definiendo dentro de cada una de ellas los programas y actividades en los que participará el interno y las metas específicas a logren el desarrollo de su PII.

El PII lo diseñará el Equipo de Reinserción Social de la Concesionaria en base a la valoración del riesgo de reincidencia delictual del interno, del cual se desprenderán las principales necesidades criminógenas y no criminógenas que presente, y las áreas y aspectos específicos que sería necesario intervenir o apoyar. El PII se deberá completar en un plazo de 30 días a partir de que dichos diagnósticos sean entregados. Luego, una vez aprobado por el Consejo Técnico se presentará al interno para explicárselo y discutirlo. Una vez aceptado el PII por el interno, se formalizará a través de un contrato individual con él, que quedará registrado en un documento o protocolo firmado por ambas partes, en donde se plasme su compromiso de participación activa en las actividades consideradas para su proceso de intervención.

En caso de no haber acuerdo y el interno no acepte el Plan o no quiera realizarlo, esto deberá señalarse en un documento escrito indicando las razones que aluda el interno, e igualmente ser firmado por ambas partes informando de dicha situación a la Inspección Técnica, quien a su vez le informará al Alcaide. En todo caso, los profesionales de los Subprogramas tratarán siempre de convencer positivamente de que acepte y realice su Plan, e informar al interno que la no aceptación o no realización ello se considerará negativamente en su evaluación y se consignará en los informes que corresponda, tales como beneficios, libertad condicional y otros.

La reevaluación de riesgo de reincidencia del interno se realizara cada dos años, en el cual se evaluara el progreso de su plan de intervención y se definirá la actualización según corresponda del mismo plan intervención conforme a las necesidades criminógenas que se levanten de la nueva valoración del riesgo de reincidencia delictual.

Para los internos con condenas de 62 días a 6 meses no se elaborará un PII, pero se definirá para cada uno de ellos un conjunto de actividades mínimas, seleccionadas y priorizadas de los Subprogramas de Reinserción, concordantes con sus necesidades e intereses más relevantes, contenidas en su Síntesis Diagnóstica, así como con el tiempo que permanecerán en el establecimiento y el que ellos estén dispuestos a destinar a actividades de reinserción. La programación de estas actividades para el interno será propuesta por el Concesionario al Consejo Técnico, que lo revisará, aprobará o solicitará modificaciones. Una vez

aprobadas estas actividades, se presentarán y ofrecerán al interno, y en caso de ser aceptadas por él, se firmará por ambas partes un protocolo similar al del PII. Este conjunto de actividades para estos internos se detallará e incluirá en el Plan Anual del establecimiento, toda vez que podrán ir variando año a año según las características de los internos que vayan ingresando con dichos tiempos de condena.

#### **3.0.2.1.4 Fase 4: Desarrollo y Ejecución del Plan de Intervención Individual**

Una vez aprobado el “Plan de Intervención Individual” o la síntesis diagnóstica según se trate, el Jefe de Reinserción Social integrará al interno a las actividades de los programas que correspondan. Una vez que el PII esté en ejecución, el interno deberá desarrollar y cumplir totalmente cada compromiso anual y actividad que inicie como parte del Plan, antes de iniciar o cambiarse a otro, del mismo u otro subprograma de reinserción.

Antes del inicio de cualquier taller de intervención, se le informará a la Administración Penitenciaria para su autorización, proponiendo fecha de inicio, termino, horario, frecuencia y lugar en el que se ejecutará, así como la nómina de los participantes. Para los internos seleccionados como participantes el respectivo PII debe haber indicado la pertinencia técnica de participar en dicha actividad. La administración Penitenciaria dispondrá de 5 días hábiles para su pronunciamiento, de no haber respuesta en ese plazo se entenderá como aprobada.

#### **3.0.2.1.5 Fase 5: Evaluación y Postulación a Permisos de Salida**

El Equipo de Reinserción Social evaluará y sintetizará el cumplimiento de las etapas del Plan de Intervención Individual cuando la Administración Penitenciaria le informe a la Sociedad Concesionaria de la postulación del interno a beneficio intrapenitenciario. El Equipo profesional evacuará el informe de postulación a beneficios, que incluirá una evaluación del avance y participación del interno en las actividades de reinserción contempladas en su PII, y además, si correspondiera, una propuesta con las actividades a realizar por el interno en la etapa siguiente. El Consejo Técnico tomará conocimiento y de estimarlo pertinente aprobará las actividades propuestas.

#### **3.0.2.1.6 Fase 6: Seguimiento Al Egreso**

En el desarrollo de los distintos subprogramas de reinserción se trabajará siempre con la perspectiva y objetivo de que a su egreso del sistema penitenciario el interno logre reinsertarse positivamente en la sociedad. Para ello se le apoyará en la vinculación con redes externas de soporte psicosocial, que abarcan desde la propia familia del interno hasta instituciones tanto públicas como privadas que puedan acogerlo y dar continuidad al trabajo rehabilitador iniciado intramuros. Especial importancia tendrá la vinculación e inserción en nuevas redes sociales, y no sólo en las que el interno tenía antes de su reclusión, proceso personalizado que deberá iniciarse antes de la obtención de libertad.

El apoyo a la reinserción post egreso es especialmente importante en los temas de adicciones, trabajo y acceso a beneficios sociales. En el tema laboral, que es de alta relevancia para una reinserción exitosa, la Concesionaria ofrecerá a algunos internos que obtengan el beneficio de salida controlada al medio libre o la libertad condicional, la posibilidad de trabajar bajo contrato legal en las centrales de alimentación ubicadas fuera de la zona interna. Ello les permitirá capacitarse y lograr experiencia en el área productiva alimentaria, abriéndoles oportunidades de desempeñarse en ese rubro en el medio libre. Para potenciar diferentes alternativas de apoyo al egreso, la Concesionaria firmará anualmente a lo menos un convenio de colaboración con instituciones que deseen y puedan contribuir a la reinserción postpenitenciaria de internos egresados del sistema, en sus respectivos ámbitos de acción.

Por otra parte, la Concesionaria, en conjunto con Gendarmería de Chile, establecerá mecanismos que permitan obtener información de los internos que reingresen al sistema y que en su reclusión anterior hayan sido beneficiarios de cualquier programa de Reinserción Social de los establecimientos del Grupo 2, con el objeto de retroalimentar los programas de intervención.

### **3.0.3 DEFINICIONES OPERATIVAS**

---

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 Concesionario.

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 Complejo 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. Los procedimientos específicos se describirán para cada programa.

#### **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 del establecimiento, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

En cuanto a las actividades laborales de los servicios concesionados desarrolladas fuera de la Zona Interna, como jardines, casinos y otras, el Concesionario propondrá al Consejo Técnico respectivo contratar para ellas a internos que hagan uso de Salida Controlada al Medio Libre, como parte del sistema progresivo de salida y reinserción en la sociedad.

Las actividades de cada subprograma se realizarán en las dependencias que han sido contempladas para tal efecto en el Complejo Penitenciario, tales como: salas de capacitación, salas de clases, salas multiuso, salas-taller, talleres, galpones, patios, gimnasio, sala de visitas, 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 por el Jefe del Servicio de

Reinserción Social.

### **3.0.3.2 HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO:**

---

En general, el desarrollo de las actividades que comprende el Servicio de Reinserción Social se efectuará de lunes a viernes considerando los horarios programados para la prestación del Servicio de Alimentación. Así, el horario básico para actividades de reinserción será entre las 9:30 horas y 12:30 horas en la jornada de la mañana y de 14:00 a 17:30 hrs en la jornada de la tarde. Podrá establecerse una tercera jornada a partir de las 18:30 a 20:45 horas, previa autorización y coordinación con la Administración Penitenciaria, en aquellos casos en que, por la naturaleza de la actividad, su eficacia y eficiencia requiera de horarios fuera de los establecidos. En cada programa se especifica las desviaciones al horario básico que se requieran para alguna actividad.

### **3.0.3.3 PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES:**

---

La Sociedad Concesionaria elaborará una Propuesta Técnica para la ejecución del Plan Anual de Reinserción Social, el cual contemplará las actividades a desarrollar en cada uno de los siete subprogramas.

La Sociedad Concesionaria presentará, a más tardar el último día hábil del mes de agosto, al Inspector Fiscal, con copia a Gendarmería de Chile, una propuesta técnica para la ejecución del Plan Anual de Reinserción Social a aplicar en el año siguiente, el cual debe especificar claramente la calendarización de las actividades del plan, resultados e indicadores. El Inspector Fiscal dispondrá de un plazo máximo de 30 días para emitir un pronunciamiento sobre el Plan. En caso de existir observaciones, el Concesionario dispondrá de un plazo máximo de 15 días para corregirlas y entregar la versión rectificada. La aprobación por parte del Inspector Fiscal requerirá de la aprobación de Gendarmería de Chile. En ningún caso, el plazo de entrega final del Plan, podrá exceder el último día hábil del mes de noviembre.

El Plan Anual podrá mejorarse y modificarse año tras año, por ejemplo, cambiar talleres y actividades, en base a las observaciones y conclusiones de la evaluación del año anterior, y considerando las sugerencias y propuestas de los equipos locales de Reinserción Social.

### **3.0.3.4 PROGRAMACIÓN SEMANAL DE ACTIVIDADES:**

---

La Sociedad Concesionaria deberá entregar a la Inspección Técnica, con copia a la Administración Penitenciaria, para el Complejo Penitenciario una programación semanal de las actividades a ejecutar, la que deberá ajustarse al Plan Anual de Reinserción Social aprobado. Esta programación semanal deberá entregarse, a más tardar, el día Jueves de la semana previa a su aplicación, o el día miércoles cuando el día viernes sea feriado, y estará además disponible para consulta del Inspector Fiscal en el sistema computacional de la Sociedad Concesionaria. El incumplimiento, en un año calendario, de la realización de más del 10% del total de actividades en las fechas programadas, o reprogramadas con autorización del Inspector Fiscal, por causas imputables a la Sociedad Concesionaria, hará incurrir a ésta, en la multa establecida en el artículo 1.8.6.1 de las Bases de Licitación

### **3.0.3.5 SOLICITUD Y ELABORACIÓN DE INFORMES:**

---

Para la realización de informes psicosociales, laborales y educacionales, el Concesionario contará con las respectivas nóminas e información de los internos por parte de la Administración Penitenciaria con una anticipación de tiempo suficiente y proporcional a la cantidad de informes solicitados.

En el caso de informes para la postulación de internos a beneficios intrapenitenciarios, libertad condicional e indultos presidenciales, sus normas, procedimientos y plazos se encuentran expresamente regulados en su respectivo cuerpo legal, lo que hace posible planificar y presentar anticipadamente dichas postulaciones. En estos casos las nóminas e información de los internos postulantes deberán ser puestas a disposición del Concesionario a lo menos 30 días antes del plazo de entrega, en el caso de informes para beneficios intrapenitenciarios, y 60 días en el caso de libertades condicionales e indultos presidenciales.

En caso de haber modificaciones legales o disposiciones especiales de algún Juez que afecten el proceso de otorgamiento de estos beneficios, los plazos arriba indicados deberán adecuarse a ellas.

Las nóminas deben corresponder a los internos que cumplan con los requisitos para la respectiva postulación, y contener sus nombres completos, su RUT, su fecha de nacimiento, su delito, su tiempo de condena y tiempo mínimo para beneficios, su calificación de conducta, y cualquier otro antecedente que sea relevante para la postulación. Deberán ser entregadas por escrito y/o en sistemas computacionales digitalizados.

De acuerdo a las BALI, en casos debidamente fundados el Alcaide podrá solicitar al Concesionario informes con un plazo de 12 horas para su realización.

Toda la información reservada o confidencial que adquiera el Concesionario a propósito del cumplimiento de las obligaciones que le impone el contrato, especialmente aquellas relativas a salud y reinserción social, sólo puede ser comunicada por éste a Gendarmería de Chile, Poder Judicial o al Inspector Fiscal. En este último caso, podrá informar sólo lo que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de la función de Fiscalización que le compete.

Con el objeto de cumplir con esta obligación de comunicación, el Concesionario en su base de datos del sistema computacional dispondrá de los distintos diagnósticos y/o síntesis diagnósticas sociales, psicológicas, educacionales y laborales de la población objetivo de cada programa, a objeto de traspasar dicha información a Gendarmería de Chile, para que ésta pueda cumplir, a su turno, con las obligaciones que le competen como servicio público. Para efectos de la inmediatez, se considerará un plazo de seis horas, contado desde la generación de la información o el requerimiento de la misma, hasta la entrega de ella.

Si se tratare de informes de internos que no cuenten con la evaluación diagnóstica respectiva por no reunir los requisitos para constituir población objetivo o encontrarse fuera de los plazos definidos para su elaboración, simultáneamente con el requerimiento del informe el interno será puesto a disposición del Concesionario

para que este realice la correspondiente evaluación.

### **3.0.3.6 SISTEMA DE INFORMACION:**

---

Se implementará un sistema computacional que permita registrar y consolidar la información de evaluaciones y/o diagnósticos (psicosociales, capacitación, laboral y educacional) de cada interno, Plan de Intervención Individual, participación en los distintos talleres de los programas de reinserción, informes emitidos y evolución a través de las diferentes etapas del proceso intrapenitenciario. Ello permitirá reunir y manejar toda la información de modo integrado y con niveles adecuados de seguridad y confidencialidad.

El sistema operará sobre la lógica cuantitativa y adoptará la forma de un conjunto de indicadores de carácter cuantitativo, capturados con la periodicidad necesaria para la elaboración de los informes consignados en el punto 3.0.3.5. de este Reglamento. La información ingresada al sistema computacional estará debidamente actualizada y estará a disposición de la Administración Penitenciaria a través de la Inspección Técnica, tanto para consulta como para validación de los datos entregados por el Concesionario, quien instalará un equipo de computación, con acceso al referido sistema, en dependencias del Inspector Fiscal.

La Ficha única del Interno será el formato digital del sistema, constituido por los distintos diagnósticos, plan de intervención y participación en talleres y las evaluaciones correspondientes. Este formato forma parte de los anexos de este Reglamento, y será impreso en caso de ser así solicitado por la Administración Penitenciaria. Su modificación podrá realizarse anualmente como parte de los Programas Anuales de Reinserción Social.

### **3.0.4 PERSONAL DEL SERVICIO DE REINSECCIÓN SOCIAL**

---

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.

El personal del Servicio de Reinserción Social se organizará de la siguiente manera:

#### **a) Equipo Central:**

A nivel institucional central existirá un Equipo de Reinserción Social, que será el responsable de la dirección general, orientación y supervisión de la ejecución del Servicio y sus programas en los Establecimientos Penitenciarios del Grupo. Este equipo estará compuesto por el Gerente del Servicio de Reinserción Social y un Jefe Técnico, además de un apoyo administrativo dependiente de la estructura central.

- a) **Gerente de Reinserción Social:** le corresponderá –en coordinación con el Gerente Técnico de cada uno de los recintos penitenciarios– planificar, orientar, supervisar y evaluar el Servicio de Reinserción Social de los Establecimientos Penitenciarios. Como responsable superior del área, organizará y orientará a los equipos de trabajos, fijando las políticas y programas que estime necesarias para lograr el cumplimiento de los

objetivos del Servicio de Reinserción Social. Asimismo, le corresponderá llevar las relaciones interinstitucionales en el ámbito del Servicio de Reinserción Social, en especial con el Inspector Fiscal y la Administración penitenciaria. Estará ubicado en el nivel central.

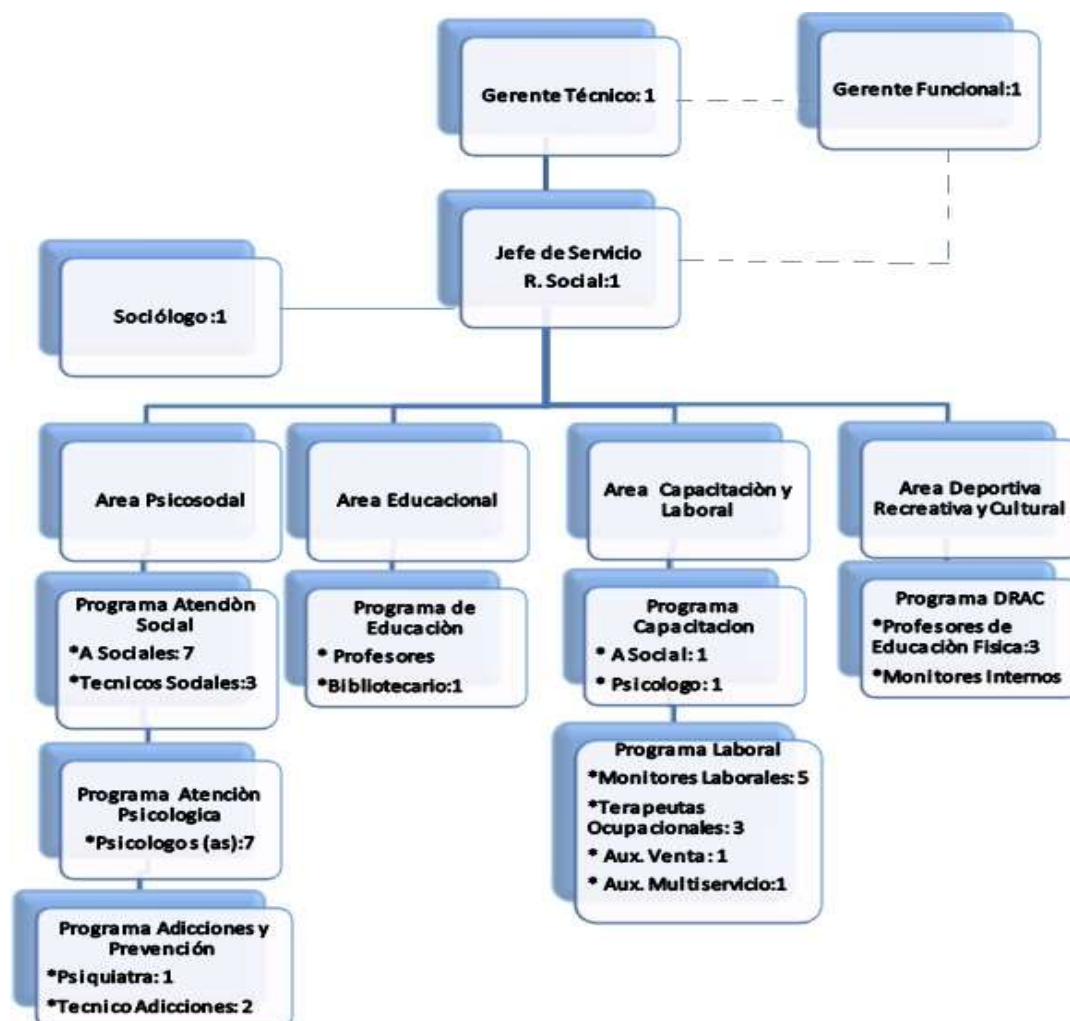
- b) **Jefe Técnico de Reinserción Social:** Tiene como función principal sistematizar la ejecución de las distintas actividades del servicio, realizando el seguimiento y generación de reportes estadísticos de los distintos indicadores de gestión, evaluando su pertinencia, proceso y resultados, a objeto de retroalimentar a los distintos equipos técnicos y formular las modificaciones correctivas, que amerite. La innovación expresada en la presentación de propuestas técnicas será una de sus funciones principales, brindando soporte en la actualización permanente de la intervención.

**b) Equipo Local:**

- a) **Jefe de Reinserción Social:** en cada uno de los Establecimientos Penitenciarios habrá un profesional encargado de la coordinación general de la totalidad de los Subprogramas que conforman el servicio de Reinserción Social. del Establecimiento. Tendrá como misión fundamental, dirigir, orientar y supervisar los equipos de trabajo, coordinando su actividad para lograr una adecuada ejecución de los programas. Además, fomentará el trabajo en equipo y motivará al personal para que se comprometan con el éxito del Servicio. El Jefe de Reinserción Social dependerá jerárquicamente del Gerente Técnico del Complejo Penitenciario y funcionalmente reportará al Gerente de Reinserción Social del nivel central.
- b) **Equipo Profesional Complejo Penitenciario Biobío:** Cada una de las áreas de intervención contará con un equipo profesional competente, acorde con el tipo de profesional, cantidad y perfil establecidos en el artículo 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo cumplimiento de sus funciones

Cuando en algún Subprograma existan necesidades y circunstancias lo requieran, se trabajará con terceros externos, quienes prestarán el servicio que se les solicite aportando su personal, siendo contratado y supervisado en esa labor por la Concesionaria. Por ejemplo podrán subcontratarse de esta forma la ejecución de talleres específicos, la dictación de charlas y cursos, la realización de evaluaciones, entre otras actividades y tareas. El hecho de trabajar con subcontratistas no eximirá al Concesionario de su responsabilidad por el correcto, completo y oportuno cumplimiento del Servicio, de acuerdo a las BALI y la Oferta Técnica.

- Organigrama del Equipo de Reinserción Social para el Complejo Penitenciario:



### 3.0.5 PLAN DE CONTINGENCIAS

La Concesionaria procurará la inexistencia de interrupciones de cualquiera de los subprogramas del Servicio de Reinserción Social. En caso de ausencia del ejecutor permanente de la actividad, estas deberán continuar con su ejecución normal, reemplazando al ausente con los profesionales y técnicos, según corresponda, del mismo equipo capacitados para realizar la actividad, de manera de asegurar que siempre se realice la actividad según lo programado. El reemplazo definitivo se realizará acorde con los procedimientos establecidos en el punto 1.4 del presente Reglamento.

Si por alguna eventualidad sea definitivamente imposible realizar una actividad, la Concesionaria dará aviso de inmediato a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria.

Las actividades de los programas, suspendidas por motivos ajenos al Concesionario, serán continuadas cuando se superen las causantes de la



interrupción. Ejemplo: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc.

En todo caso el Coordinador y/o Jefe 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. Ello sin perjuicio de informar de la situación a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria las medidas o cambios adoptados, en especial cuando esta alteración implique una posible no conformidad de los resultados e indicadores exigidos en el contrato, lo que será calificado por el Inspector Fiscal de acuerdo a sus facultades.

### **3.0.6 DE LOS PLAZOS Y ANEXOS DE ESTE REGLAMENTO**

---

Atendiendo a que la Reinserción Social es un proceso dinámico, es necesario que las acciones, actividades, programas y tratamientos, se adecuen a la realidad vigente por lo que:

Los Plazos indicados en este reglamento para la evacuación de: informes, diagnósticos, planes de intervención y procedimientos de cada uno de los subprogramas, así como los plazos para las resoluciones del Consejo Técnico, podrán ser modificados en reuniones tripartitas del nivel central entre los equipos técnicos de la sociedad Concesionaria, el Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile, siempre y cuando los referidos plazos no se encuentren establecidos en las Bases de Licitación. Para tal efecto se levantará un acta y se informará al Inspector Fiscal, quien a su vez instruirá a las distintas instancias.

Los anexos del Servicio de Reinserción Social que forma parte de este RSO podrán ser modificados en reuniones tripartitas del nivel central, entre los equipos técnicos de la sociedad Concesionaria, el Inspector Fiscal y Gendarmería de Chile. En Caso de modificaciones como consecuencia de acuerdos en reuniones técnicas tripartitas, se levantará un acta y se informará al Inspector Fiscal, quien a su vez instruirá a las distintas instancias.

### **3.0.7 SERVICIOS DE APOYO**

---

#### **3.0.7.1 SERVICIO DE SALUD**

---

Coordinará acciones con el Servicio de Reinserción Social en todos los aspectos de salud de los internos, tanto en lo que se refiere a la prevención como al tratamiento. Informará al Servicio de Reinserción Social acerca de hospitalizaciones, licencias médicas y otros movimientos de internos por razones de salud.

Particularmente relevante es la coordinación entre el programa de Salud Mental del Servicio de Salud con el Programa Psicológico de Reinserción Social, en especial para la atención de internos con problemas de salud mental, alteraciones de conducta, trastornos de personalidad y patologías psiquiátricas. Entre ambos programas podrán derivarse internos de acuerdo a la patología diagnosticada y a las modalidades de intervención definidas para la intervención en el caso de que se trate. Del mismo modo, se coordinará la ejecución y análisis de estudios de salud mental de la población penal, y para el primer año de operación se diseñarán y realizarán en conjunto acciones para la adaptación de los internos al nuevo entorno

que significa un Complejo Penitenciario concesionado, tal como se describe en el punto 3.2.4.1.2.

### **3.0.7.2 SERVICIOS GENERALES**

---

- a) Servicio de aseo: efectuará la limpieza de todos los recintos donde se desarrollen actividades de los programas de atención social, atención psicológica, educación, comunidad terapéutica, DRAC y de capacitación del Servicio de Reinserción Social.
- b) Servicio de control de plagas: deberá realizar una labor que permita ambientes libres 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 programas del Servicio de Reinserción Social.

Los apoyos y prestaciones de estos servicios generales al Servicio de Reinserción Social se harán de acuerdo al plan y programa propio de cada uno de ellos, sus normas y procedimientos.

### **3.0.7.3 SERVICIO DE MANTENCION**

---

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por las diferentes áreas y programas del Servicio de Reinserción Social, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias, equipos y equipamiento del Servicio de Reinserción Social.

Los apoyos y prestaciones del Servicio de Mantención al Servicio de Reinserción Social se harán de acuerdo al plan y programa propio de él, sus normas y procedimientos.

### **3.0.8 MEDIDAS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

---

#### **a) Evaluaciones Periódicas:**

Si bien este elemento ha sido tratado en los estándares de calidad de la Oferta Técnica, hay que destacar aquí que la evaluación periódica permite obtener información de los programas de reinserción durante su ejecución, posibilitando rectificar desviaciones y actualizar los contenidos temáticos y las metodologías utilizadas en el desarrollo de los programas, asegurando su pertinencia. Las evaluaciones las efectuará el Equipo de Reinserción Social, serán cuantitativa y cualitativas y tanto generales de cada programa de reinserción como específicas de cada actividad de éstos, comprendiendo evaluación del cumplimiento de objetivos y metas, metodologías y materiales utilizados, logros y efectos en los internos, pertinencia de la actividad en relación al proceso de reinserción, participación y cumplimiento de los internos y desempeño de los profesionales, técnicos o monitores a cargo.

Las evaluaciones generales por programa se efectuarán anualmente, y formarán parte del informe anual solicitado en las Bases de Licitación.

Estas evaluaciones del trabajo realizado entregarán los insumos de información

necesarios para la elaboración de los informes consignados en el punto 3.0.3.5 de este Reglamento, para lo cual se utilizarán los datos del sistema computacional que almacena la información de la intervención realizada por el servicio de reinserción social, tal como se señala en el punto 3.0.3.6 de este Reglamento.

**b) Capacitación Permanente del Personal:**

La Concesionaria confeccionará y desarrollará anualmente un plan de capacitación para su personal, tanto a nivel de profesionales, técnicos y monitores como de administrativos, enfocado a desarrollar o reforzar en ellos competencias y capacidades generales y específicas para el trabajo de reinserción social. La capacitación permite asegurar la actualización e incorporación de nuevos desarrollos, que permitan mantener los estándares de desempeño exigidos a los Programas de Reinserción Social.

Para la aplicación del instrumento de valoración del riesgo de reincidencia (IGI), la sociedad concesionaria y Gendarmería de Chile acordarán un procedimiento que permita la actualización permanente de los equipos, de manera conjunta, en el uso del instrumento y sus fundamentos. La definición del procedimiento se realizará en una sesión de trabajo convocada por el Inspector Fiscal.

**c) Organización del Trabajo:**

Cada uno de los equipos del Servicio de Reinserción Social contará con esquemas de reemplazo de personal (el cual estará previamente evaluado y capacitado para ocupar las distintas posiciones requeridas), de conformidad con lo señalado en el punto 3.0.5 de este Reglamento. Lo anterior, se utilizará para asegurar la ejecución de las actividades de acuerdo a lo programado ante eventuales rotaciones y/o ausentismo del personal. Asimismo, se generará una cultura de trabajo polifuncional que generarán apoyos cruzados que permitirán mantener la entrega de los servicios.

**d) Coordinaciones y apoyos externos:**

Para potenciar y reforzar las acciones del Servicio, y con ello contribuir a su mantención y proyecciones, la Concesionaria desarrollará una política activa de lograr convenios con instituciones externas en cada región, que puedan aportar apoyos o complementos técnicos y eventualmente nuevos recursos para la ejecución de los programas. Esto resulta de especial importancia en el área de capacitación, en la cual relaciones y coordinaciones con OTEC, OTIC, empresas privadas y otros organismos del área pueden venir a reforzar o complementar la acción de capacitación de la Concesionaria. Para estos efectos se estará permanentemente identificando posibles fuentes de recursos, concursables u otros.

### 3.0.9 INDICADORES DE GESTION

---

Los Resultados e Indicadores de los programas serán evaluados anualmente, según año calendario. La medición de los mismos se realizará conforme al “Protocolo de Cálculo” solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación e incorpora las modificaciones contenidas en el DS 248, y que forma parte, como Anexo, del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Para el inicio de las operaciones del Centro de Cumplimiento Penitenciario Biobío en el año 2011, los resultados e indicadores de cada programa debieron alcanzarse progresivamente durante los primeros tres años de operación, contados desde la Autorización de Pagos de Subsidios de cada EP y desde el primer ingreso efectivo de población penal al EP, de acuerdo a los porcentajes que se describen en el punto siguiente, sin perjuicio de atender la consideración a lo establecido en la Resolución DGOP N° 4466 para el Complejo Penitenciario de Concepción.

En este sentido, el cumplimiento de los Indicadores fue progresivo a partir de la puesta en marcha del establecimiento penitenciario, con las siguientes etapas y respectivos porcentajes de cumplimiento:

- Primer año:
  - Sí el primer ingreso efectivo de población penal se produce entre el 1 de enero y 31 de marzo: 80%
  - Si el primer ingreso efectivo de población penal se produce entre el 1 de abril y el 30 de junio
    - : 50 %
  - Si el primer ingreso efectivo de población penal se produce entre el 1 de julio y el 31 de diciembre: se exime el cumplimiento de los indicadores.
- Segundo año: 80 %
- Tercer año y siguientes: 100%

En la evaluación anual, se entenderá como 100% de cumplimiento, la ejecución del requerimiento mínimo o máximo establecido para cada indicador en cada programa de reinserción social. Se excluyen de la base de cálculo del Resultado o Indicador que corresponda, las actividades que no puedan ser realizadas en las fechas programadas o reprogramadas con autorización del Inspector Fiscal, como consecuencia de alguna decisión o instrucción de la Administración Penitenciaria o por causas no imputables a la Sociedad Concesionaria, lo que será calificado fundadamente por el Inspector Fiscal.

A partir del tercer año, contado desde la Autorización de Pagos de Subsidios de cada EP, si en la evaluación anual, alguno de los Resultados o Indicadores obtiene un porcentaje de cumplimiento inferior al 100 % establecido, por causas imputables a la Sociedad Concesionaria, se procederá de la siguiente forma:

- Por cada Resultado o Indicador que obtenga un porcentaje de cumplimiento inferior al 100% y mayor o igual a 95 % el Inspector Fiscal cursará una “no conformidad” por escrito. Por cada 5 notificaciones de “no conformidad”, acumuladas hasta en dos períodos anuales consecutivos, correspondientes a

Resultados o Indicadores de cualquier servicio, se aplicará la multa establecida en el artículo 1.8.6.1 de las Bases de Licitación.

- Si el porcentaje de cumplimiento en cualquiera de los Resultados o Indicadores, es inferior al 95 %, se cursará la multa establecida en el artículo 1.8.6.1 de las presentes Bases de Licitación.

Con la incorporación del área anexada del Centro de Cumplimiento Penitenciario de Concepción, según el D.S 248 N°14.5.10.5 se indica “

*“Para efectos de la medición de los indicadores definidos en las Bases de Licitación, para el Complejo Penitenciario de Biobío, se considerará la proporcionalidad del plan anual vigente entre el 1º de enero del año respectivo y la fecha de inicio de la operación notificada por el Inspector Fiscal, a través del Libro de Obra u otro medio de comunicación escrita, y la proporcionalidad del cumplimiento de los nuevos estándares entre aquella fecha y el 31 de diciembre de dicho año.”*

### **3.0.9.1 DEFINICIÓN Y CÁLCULO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DE LOS DISTINTOS PROGRAMA DEL SERVICIO**

---

La definición de la población objetivo del Complejo Penitenciario Biobío, corresponderá a la suma de población objetivo del establecimiento de Alta Seguridad Concepción, Región del Biobío y :Área anexada del Centro de Cumplimiento Penitenciario Concepción, Región del Biobío: y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al “Protocolo de Cálculo”, solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo.

Para dicho cálculo, y de conformidad a lo establecido en el punto 1.12.7.1.1 de las Bases de Licitación, el Concesionario solicitará a la administración penitenciaria que ésta entregue de manera diaria los ingresos y egresos de la población penal, la que deberá contener a lo menos los siguientes campos de información: Nombre completo, N° de cédula de identidad, calidad procesal, modulo en el que habita, condena (tipo y tiempo), y en lo posible fechas de inicio y término de condena.

En caso que dicha información no sea entregada en el plazo establecido, o fuera insuficiente para obtener la definición y cálculo de la población objetivo de los distintos programas de Reinserción Social, esta será elaborada con la información disponible por la Sociedad Concesionaria, quien remitirá los antecedentes al Inspector Fiscal.

### **3.0.9.2 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 Programa, de conformidad a lo establecido en el punto 3.0.2.8 de este Reglamento.

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal, a más tardar el último día hábil del

mes de enero de cada año, un informe que contenga el cumplimiento de cada uno de los programas de Reinserción Social, del año anterior. El Inspector Fiscal dispondrá de un plazo de 30 días hábiles para la revisión y aprobación de este informe. En caso de existir observaciones, el Concesionario deberá entregar el informe corregido en el plazo fijado por el Inspector Fiscal, que no podrá ser inferior a 15 días. El informe deberá contener lo siguiente:

- Informes de ejecución global, cálculo de los Resultados e Indicadores señalados en las bases y documentación de respaldo.
- Análisis de resultados.

Asimismo, el Concesionario entregará al quinto día hábil del mes de mayo y septiembre de cada año al Inspector Fiscal, un informe ejecutivo de avance que contenga las actividades de los subprogramas descritos en el Plan de Reinserción Social Anual. El Inspector Fiscal dispondrá de un plazo de 30 días para la revisión y aprobación de este informe. En caso de existir observaciones, el Concesionario deberá entregar el informe corregido en el plazo fijado por el Inspector Fiscal, que no podrá ser inferior a 15 días.

El informe deberá contener lo siguiente:

- Estados de avances por cobertura.

### **3.0.10 RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS**

---

#### **3.0.10.1 GENDARMERÍA DE CHILE**

---

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 a través del Inspector Fiscal una constante y fluida coordinación.

Por otra parte, debe facilitar la ejecución de las acciones de los programas de los Servicios de Reinserción Social, para lo cual debe disponer de los accesos y recursos de vigilancia para los empleados del Concesionario, como también facilitar la gestión de éste en los siguientes aspectos administrativos:

- Mantener informado al Concesionario 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;
- La información de los internos, necesaria para la elaboración e implementación del Plan de Anual de Reinserción Social, deberá ser solicitada cuando corresponda, por la Sociedad Concesionaria a la Administración Penitenciaria, quien dispondrá de un plazo máximo de 10 días para entregarla. En caso que dicha información no sea entregada en el plazo establecido, el Plan Anual de Reinserción Social será elaborado e implementado con la información disponible por la Sociedad Concesionaria. La información deberá ser entregada por escrito y debidamente suscrita por la Administración Penitenciaria, con respaldo en formato digital .

- Poner a disposición del Concesionario a los internos adscritos a los programas de Reinserción Social, trasladándolos en el interior del recinto para su participación en las actividades planificadas e informadas en el plan semanal de actividades;
- Dar las facilidades operativas para el egreso e ingreso de los funcionarios del Concesionario a las zonas internas del Complejo Penitenciario;
- Permitir la asistencia de los internos y su familia a los programas preparados por el Servicio de Reinserción Social;
- Disponer la vigilancia continua de todos los sectores de circulación, desplazamiento y permanencia de los mismos internos y dependientes del Concesionario, de conformidad lo establecido en el punto 1.12.4.1 de las Bases de Licitación.
- Presencia discrecional personal de vigilancia en salas, talleres y otros lugares en los que se desarrollen actividades de cualquiera de los Programas.
- Asegurará la permanencia y continuidad de la operación del Consejo Técnico de acuerdo a la normativa vigente, debiendo realizarse 2 reuniones mensuales de este organismo destinadas a temas de Reinserción Social, estas reuniones deberán ser programadas en el mes de enero de cada año y serán comunicadas a la Inspección Técnica de explotación, quienes remitirán la información al Concesionario. El Consejo deberá resolver y pronunciarse sobre los requerimientos del Servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de la reunión que haya sostenido a estos efectos

### **3.0.10.2 CONCESIONARIO**

---

- 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 Programas de Reinserción Social.
- El Jefe de Reinserción Social dirigirá a los equipos operativos de los programas y facilitará sus acciones en el Establecimiento Penal.
- El personal del Concesionario deberá portar siempre el uniforme y la credencial de identificación que estén establecidos
- El Concesionario deberá informar siempre en el más breve plazo a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria de toda eventualidad que altere la prestación del Servicio
- El Concesionario deberá asegurar el acceso a la información del sistema computacional a la Inspección Técnica y la Administración Penitenciaria

## PARTE 3

### 3.1. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN DE INTERNOS EN EL ÁREA SOCIAL

#### 3.1.1. ASPECTOS GENERALES

---

Este título describirá las actividades, mecanismos y aspectos logísticos que sustentarán a este Subprograma. Asimismo, establecerá las interrelaciones operacionales con Gendarmería de Chile y la Inspección Técnica para su ejecución.

A modo general, se describirán las acciones orientadas a cumplir con la función de evaluación y de intervención social del interno y su grupo familiar a fin de contribuir con la disminución de la reincidencia delictual.

#### 3.1.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA

---

Tal como se expone en la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, el trabajo social posee un rol socioeducativo fundamental para el proceso de reinserción social de penados, y cuenta con las herramientas técnicas para tejer y construir redes sociales, lo que sin duda ayuda a sustentar y potenciar la intervención social penitenciaria, en especial teniendo como eje conductor el Modelo RNR. (Riesgo – Necesidad- Responsividad).

Este Subprograma se realiza en completa coordinación con los otros subprogramas que componen el Servicio de Reinserción Social e incorpora a todos los internos del Complejo Penitenciario.

El aporte específico del Subprograma Social radica en el conocimiento y manejo de las variables y características sociales del interno y su grupo familiar. Esto constituye un insumo fundamental para: apoyar y orientar a los internos en su proceso de disminución de necesidades criminógenas, desarrollando y potenciando sus capacidades, aptitudes y habilidades prosociales.

El proceso de reinserción social es continuo, y se inicia con la valoración del riesgo de reincidencia delictual, Conociendo las necesidades criminógenas del interno, se puede elaborar el respectivo Plan de Intervención Individual que dará inicio al un proceso de intervención sistemático y se desarrollará en un periodo de dos años, para luego ser reevaluado y proponer un nuevo plan de intervención según las necesidades de intervención que se estimen necesarias de atender.

El Subprograma de Atención Social se basará y guiará en los siguientes principios:

- **Principio de Oportunidad:** las prestaciones del área social serán oportunas y responderán a las necesidades de los internos con una eficiente capacidad de respuesta a las peticiones y prestaciones entregadas.
- **Principio de Universalidad:** se velará por el acceso de todos los internos a todas las prestaciones que forman parte del Programa de Atención Social.
- **Principio de Tolerancia y no Discriminación:** todos los internos tienen igualdad de acceso para participar en todas las prestaciones del Subprograma de Atención



Social. No existirán exclusiones por razones de raza, credos, condición socioeconómica, orientación sexual, discapacidad u cualquier otra diferencia, salvo por razones fundadas que emanen formalmente de la Administración Penitenciaria.

- **Principio de Autonomía:** el trabajo social parte de la premisa de que el ser humano es libre para decidir respecto de su vida y de lo que de ella espera. Por esta razón, propende que el ser humano se empodere de su propio proyecto vital. Para ello se les entregan herramientas que movilicen los recursos personales del individuo y los de las redes sociales.

### **3.1.1.2. OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA**

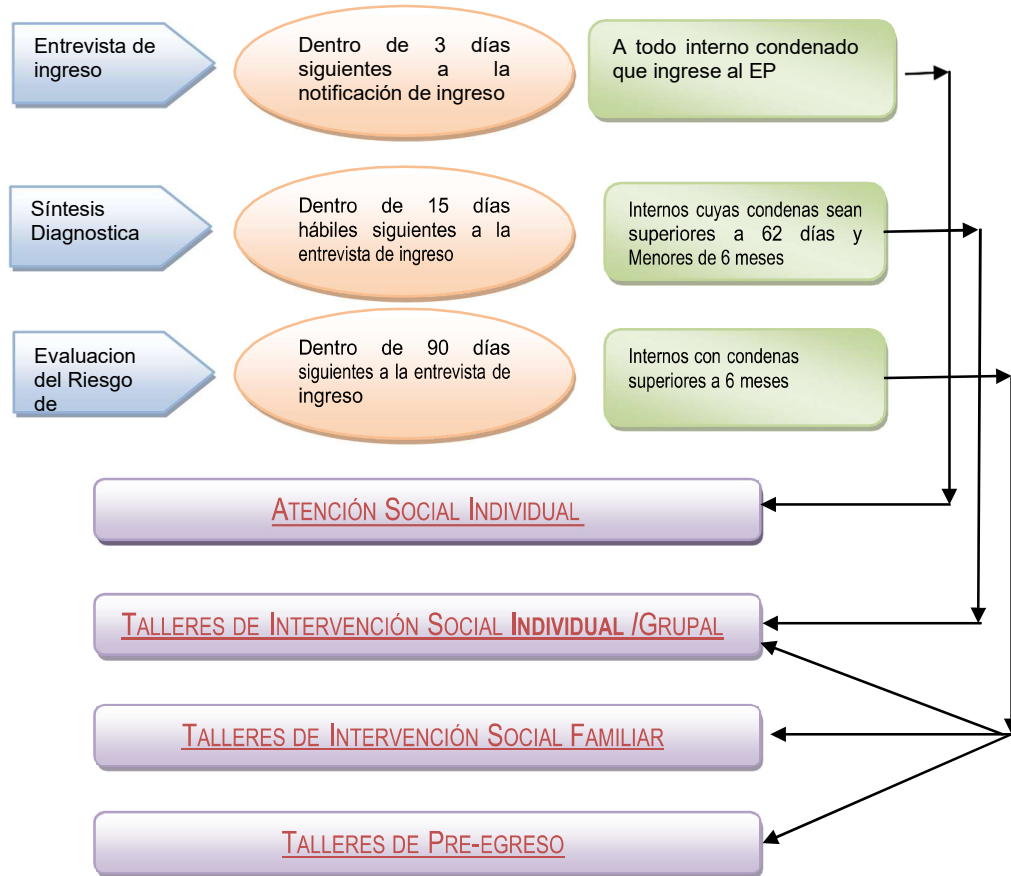
---

- Proporcionar al interno una atención social destinada a otorgarle herramientas orientadas a disminuir los impactos que produce la privación de libertad. La idea es que estas herramientas faciliten su egreso, ya sea a su medio socio-familiar como comunitario.
- Participar de la evaluación para el levantamiento de necesidades criminógenas
- Realizar visitas domiciliarias a los hogares de los internos que residan en la provincia a fin de constatar en terreno las características demográficas, sociales, culturales y económicas de su grupo familiar, redes de apoyo y entorno comunitario. A través de acciones de intervención social individual, se busca motivar al interno para una predisposición positiva hacia los Programas de Reinserción Social y familiar, contribuyendo a generar cambios y disminuir –en algunos casos– el rechazo hacia actividades prosociales.
- Propender –a través de acciones sociales individuales y grupales– a que el interno desarrolle factores protectores para contrarrestar los efectos de la privación de libertad (internalización de valores de la cultura carcelaria, pautas criminógenas, institucionalización) y de la influencia del medio delictual, especialmente en los casos de internos primarios en condenas y de bajo compromiso delictual. Realizar –a través de intervenciones socio-familiares individuales y grupales– la integración de la familia y la comunidad en el proceso de reinserción del interno, en términos de reforzar el papel protector de estos agentes sociales, como un medio para: disminuir el daño de la auto imagen ocasionado por la reclusión; tender al adecuado proceso de inserción social; aminorar el número de quebrantamientos y disminuir la reincidencia de conductas delictivas.
- Realizar intervenciones grupales para apoyar socialmente a los internos postulantes a libertad condicional y próximos a cumplir condena. Lo anterior, a modo de prepararlos para su egreso y su reinserción familiar, laboral, educacional y comunitaria.
- Elaborar los Informes psicosociales y otros que sean requeridos por la Administración Penitenciaria o el Poder Judicial, incorporando los estándares requeridos en materia de Beneficios Intrapenitenciarios, Libertad Condicional o Indultos, entre otros.

### 3.1.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

#### Esquema de Operación:

La intervención en el área social puede esquematizarse, tal como se describe en el siguiente esquema:



### 3.1.3.1 Evaluación Del Riesgo de Reincidencia Delictual

#### a) Entrevista de Ingreso:

Se realizará a todos los internos que ingresen en calidad de condenados que vayan ingresando al establecimiento, y consiste en una entrevista social estructurada, realizada por un técnico en atención social. El objetivo es contar con antecedentes sociales básicos para dar respuesta a cualquiera emergencia que acontezca mientras el interno esté privado de libertad y, además dar respuesta elemental a eventuales solicitudes de la Administración Penitenciaria sobre la situación y condiciones del sujeto.

Los plazos, procedimientos y contenidos principales de esta entrevista de ingreso están señalados en el punto 3.0.2.1.1 de este RSO y se anexan en el RSO.

En todo caso, la información que se recogerá es básicamente la siguiente, teniendo presente que no se volverá a solicitar al interno aquella que ya aparezca en el Sistema Computacional de la Administración Penitenciaria:

- Individualización (nombre, módulo de reclusión, fecha de nacimiento, estado civil, ocupación antes de la reclusión, domicilio, persona de contacto, relación con la persona de contacto, teléfono residencial y/o móvil).
- Indicadores de Condición Socioeconómica a fin de evaluar la pertinencia de entregarle útiles de aseo por una única vez.
- Contactos en el medio externo, familiares u otros
- Intereses y motivaciones relevantes para participar en actividades intrapenitenciarias
- Observaciones relevantes, coordinaciones y derivaciones que el interno requiera.

Esta entrevista de ingreso se realizará en un formato tipo, Anexo a este Subprograma, el que una vez lleno por el técnico social será revisado por la Asistente Social, pudiendo requerir aclarar o completar algún dato. La información recogida será incorporada a la Ficha Única del Interno, consignando el nombre del técnico que la realiza, y su respaldo estará en el sistema informático.

#### b) Síntesis Diagnóstica Social para Condenados a Penas Superiores a 62 Días y Menores a 6 Meses

Para todos aquellos internos cuyas condenas sean superiores a 62 días y menores de 6 meses de reclusión, se efectuará una Síntesis Diagnóstica Social mediante una entrevista social semiestructurada, realizada por una o un Asistente Social del Subprograma El objetivo es contar con antecedentes sociales para dar respuesta a las necesidades personales del interno, y definir su incorporación a talleres y actividades de intervención más adecuados a sus necesidades, intereses y tiempo de permanencia en el penal. A la vez, la información que se recoja permitirá dar respuesta más completa a eventuales solicitudes de la Administración Penitenciaria sobre la situación y condiciones sociales del sujeto.

Esta Síntesis se elaborará en un plazo de 15 días hábiles a partir de la entrevista de ingreso, y se realizará mediante un formato tipo aplicado

por un o una Asistente Social, Anexo a este Subprograma. La información que se obtenga será incorporada a la Ficha Única del Interno, consignado el nombre del/la profesional que la realiza, y cuyo respaldo estará en el sistema informático.

La información más relevante a recoger es la siguiente, teniendo presente que no se volverá a solicitar al interno información ya recogida en la entrevista de ingreso y la que ya figure en el Sistema Computacional de la Administración Penitenciaria o de la Sociedad Concesionaria:

- Antecedentes grupo familiar actual y/o del grupo de referencia (nombre, edad, estado civil, relación de parentesco con interno y actividad actual).
- Descripción situación económica grupo familiar actual y o del grupo de pertenencia.
- Descripción situación habitacional (tipo de vivienda, tenencia, condiciones).
- Antecedentes sociales, laborales, educacionales y familiares del interno.
- Antecedentes delictuales personales y familiares
- Conductas disfuncionales, consumo de drogas, iniciación delictual.
- Principales necesidades, motivaciones e intereses del sujeto
- Conclusiones de la Síntesis Diagnóstica social y propuesta de intervención durante su privación de libertad.

c) **Evaluación del Riesgo de Reincidencia Delictual para Internos con condenas superiores a seis meses**

Se realizará una evaluación del riesgo de reincidencia delictual al 100% de los internos con condenas superiores a 6 meses, el cual incluirá una visita domiciliaria cuando se trate de internos cuyo domicilio se encuentre en la provincia en la que está emplazado el Complejo Penitenciario.

Esta Evaluación será realizada por un/una Asistente Social, Psicólogo/a o Terapeuta Ocupacional del Servicio de Reinserción Social en un plazo de 90 días corridos, desde la entrevista de ingreso. La información que se obtenga será incorporada a la Ficha Única del interno, consignado el nombre del/la profesional que la realiza, con respaldo en el sistema informático del Servicio de Reinserción Social.

El proceso de evaluación es concebido como un procedimiento que busca precisar factores de riesgo de reincidencia delictual, así como factores protectores y elementos positivos de la historia vital del interno que serán considerados para la confección del plan de intervención individual, el cual será reevaluado cada dos años, esto a fin de ajustar la oferta programática en coherencia con las reales necesidades criminógenas que presente el interno.

En esa perspectiva, el Proceso de evaluación considera e incorpora:

- La Entrevista con el interno.
- Entrevistas a familiares o terceros significativos mediante visita domiciliaria.
- Análisis de información secundaria
- Redes de apoyo con que cuenta el interno.

Lo anterior supone la valoración del riesgo de reincidencia delictual sea reevaluado cada dos años o cuando exista una modificación importante en la situación personal o familiar del interno o a solicitud fundada de la

Administración Penitenciaria.

Las visitas domiciliarias se realizarán al 100% de los internos con condenas superiores a 6 meses y cuyos domicilios se encuentren en la provincia, aplicando un protocolo de procedimiento estándar, adjunto como Anexo a este Subprograma. Para todos aquellos casos de internos condenados en que sus residencias queden fuera de este radio serán de responsabilidad de la Administración Penitenciaria, por lo cual se coordinará y solicitará a ésta que defina la factibilidad de efectuar o no dicha actividad.

### **3.1.3.2 Atención Social Individual**

Esta actividad busca dar respuesta primaria a la demanda de atención asistencial espontánea de los internos, inherente al medio penitenciario cuando es concebido como institución total. Se entrega a toda persona reclusa, tanto en módulos como a hospitalizados en la Unidad de Salud. Busca atender las peticiones propias de la problemática de encontrarse privado de libertad y que –por lo mismo– representan una alta relevancia para los internos. Lo anterior se refiere a orientaciones y atenciones respecto a temas económicos, judiciales, laborales, familiares, previsionales, penitenciarios, salud, redes de apoyo, entre otros.

La Atención Social Individualizada se otorgará a todos los internos del Complejo Penitenciario que lo soliciten, o bien que sean derivados por la Administración Penitenciaria y/u otros servicios y profesionales de los Establecimientos Penales, independiente de su tiempo de permanencia en el establecimiento.

La atención social a los internos por demanda espontánea o derivados por la Administración Penitenciaria u otras instancias se realizará en el respectivo módulo o dependencia dispuesta para tales fines una vez por semana en un horario definido para ese fin, el que ira de 9:30 a 12:30 o de 14:30 a 17:30 hrs. Este horario podrá ser inferior si no existiera demanda por atención. Se implementará un libro en que se registrará a los internos que soliciten atención y el tipo de atención brindada por el profesional, estampando los respectivos nombres y firmas del interno y del profesional. La nómina de los internos atendidos formará parte del sistema computacional implementado por la sociedad concesionaria.

La atención social también se extenderá a la familia de los internos que la soliciten, pudiendo realizarla un/a Asistente Social o bien un Técnico Social si se tratara de responder a consultas administrativas o prácticas, derivando el caso a la Asistente Social si se tratara de temas profesionales más complejos. Para difundir esta atención se mantendrán paneles informativos en el sector de visitas e ingreso sobre los horarios y lugar de atención. La atención social hacia la familia se brindará en forma semanal y deberá planificarse en concordancia con los horarios y días de visita, y se realizará en un lugar o dependencia a determinar en conjunto con la Administración Penitenciaria en reunión de la Instancia Coordinadora. Se dispondrá de atención social a las familias 2 (dos) veces por semana, en un horario definido para ese fin de común acuerdo con la Administración Penitenciaria. Sobre dicha atención

también quedará registro escrito, consignando los respectivos nombres y firmas de los familiares atendidos y del profesional o técnico que los atendió.

### **3.1.3.3 Intervención Social Individual**

A partir y en base a las temáticas e interacciones de las atenciones sociales asistenciales se puede entrar a un proceso y dinámica de orden más técnico y profundo, consistente en brindar al interno una intervención social individual que lo estimule a alcanzar su bienestar y modificar su conducta delictual, potenciando sus factores protectores que puedan contribuir a su proceso de reinserción social no delictiva. Esto no es otra cosa que la atención social de Caso Social, metodología propia del Trabajo Social, en este caso aplicada a la situación penitenciaria.

Esta intervención tiene un fuerte componente educativo, de mediación, consejería, coordinación y gestiones extrapenitenciarias, todas ellas para aportar a la solución de las problemáticas presentadas en los Casos Sociales que se atiendan. Esta Intervención es concebida como una acción sistemática y dirigida que pretende generar cambios en la situación planteada por el interno o su familia, para contribuir a su bienestar social tanto individual como familiar.

### **3.1.3.4 Evaluaciones Psicosocial E Informes Respectivos**

Proceso sistemático y permanente que se realizará con cada interno y que está íntimamente ligado a la elaboración de Informes para beneficios penitenciarios, libertad condicional, indultos u otros solicitados por la Administración Penitenciaria y peticiones de evaluaciones psicosociales solicitadas por los Tribunales de Justicia y las Autoridades del Poder Judicial.

La evaluación psicosocial se realiza a través de entrevistas al interno. El objetivo es recabar antecedentes de la situación actual del interno, sus avances y retrocesos en su vida penitenciaria a fin de estimar el riesgo de reincidencia delictual. En este proceso, también se considera pertinente la consulta y el análisis de fuentes secundarias de información.

Los informes psicosociales para la postulación de beneficios tendrán una vigencia de seis meses siempre y cuando den respuesta cabal a los antecedentes requeridos para el beneficio específico al cual postula.

Los informes psicosociales serán elaborados por profesionales asistentes o trabajadores sociales o psicólogos en los mismos formatos que utilice la Administración Penitenciaria para cada caso, y serán revisados por el Jefe del Servicio de Reinserción Social a objeto de que anualmente, las quejas o informes negativos formales de las autoridades del poder judicial, de la administración penitenciaria o de otros organismos públicos, con respecto a la calidad u oportunidad de los informes psicosociales y/o diagnósticos o evaluaciones psicosociales, no deberá superar el 10 % de los informes emitidos.

En cuanto a plazos de solicitud y entrega de informes se atenderá a lo consignado en el punto 3.0.3.5 de este Reglamento.

### 3.1.3.5 Visitas Íntimas (Venusterio)

Los internos podrán acceder a visitas íntimas en el venusterio del establecimiento, cumpliendo todos los requisitos y normas establecidos en el protocolo o reglamento que la Administración Penitenciaria establezca para ello. La Sociedad Concesionaria aportará la información y coordinación que para ello sea necesario y se le solicite, de acuerdo a lo que al respecto establece el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

### 3.1.4 OFERTA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

---

**La Oferta programática Psicosocial**, contenidos en los subprogramas social y psicológico que abordan necesidades criminógenas dirigida a aquellos internos, cuya evaluación o reevaluación general de riesgo de reincidencia, lo ubique en el rango de mediano, alto y muy alto riesgo.

La oferta de intervención psicosocial, se basa en el modelo de intervención en factores dinámicos de Gendarmería de Chile. Los ocho talleres que componen la oferta técnica diferenciada utilizan una metodología participativa, de reflexiones y actividades grupales e individuales, organizadas en ocho sesiones de 90 minutos, con una frecuencia mínima de una vez por semana y con un máximo de 15 personas, u otro número debidamente acordado con la Administración Penitenciaria.

Los talleres propuestos son:

<b>Subprograma Psicológico</b>	<b>Subprograma Social</b>
Control Emocional	Habilidades de Comunicación efectiva
Solución de Problemas interpersonales	Desarrollo de Habilidades Sociales
Desarrollo de valores	Preparación para el egreso
Identidad delictual	Asociación a pares infractores de Ley

Los 4 tipos de talleres del subprograma social se entenderán como talleres de pre-egreso, para efectos de lo dispuesto en la viñeta N° 8, letra b) del numeral 2.4.2.4.5.2 de las BALI. Talleres que en ningún caso podrán ser inferiores a ocho. La asignación de los talleres deberá considerar las necesidades de intervención establecidas en la fase de evaluación.

Dimensiones IGI	Riesgo Muy Bajo Bajo	Riesgo Moderado	Riesgo Alto Muy Alto	Taller
Patrón Antisocial	No indicado	Talleres Recomendados	Talleres Indicados	Habilidades de comunicación efectiva. Solución de problemas interpersonales. Control emocional.
Actitudes y Orientación Procriminal				Desarrollo de valores. Identidad delictual.
Familia/pareja				Habilidades de comunicación efectiva. Desarrollo de habilidades sociales. Preparación para el egreso.
Ítem 9 sección 2 (Escasas habilidades sociales)				Habilidades de comunicación efectiva. Desarrollo de habilidades sociales.
Pares				Habilidades de comunicación efectiva. Asociación de pares infractores.
Ítem 6 sección 2 (Deficiente manejo de la ira)				Habilidades de comunicación efectiva. Control emocional
Ítem 5 sección 2 (Deficiente resolución de conflicto)				Solución de problemas interpersonales. Control emocional

Se excluyen aquellos internos que presenten muy bajo y bajo riesgo en los factores criminógenos considerados en la Tabla de asignación de talleres. Si el nivel de riesgo es MEDIO se recomienda la realización de los talleres asignados a cada factor, no obstante, se aplicará de conformidad a lo que establece el manual respectivo. Cuando el nivel de riesgo es ALTO O MUY ALTO, los talleres asignados a esa dimensión están indicados para el usuario.

Con estos criterios el profesional deberá seleccionar las dimensiones a trabajar en el módulo de intervención (Plan de intervención individual) y por lo tanto, podrá definir los talleres que al usuario le corresponde realizar.

Con esta consideración y solo sobre la base de esta, el Consejo Técnico, procederá a la aprobación del Plan de Intervención Individual, en los términos y plazos definidos en el numeral 3.0.2.1.3 del RSO.



### Ejecución de los talleres

Los talleres serán ejecutados en los términos y plazos definidos en el numeral 3.0.2.1.4 del RSO, para ello los profesionales ejecutores deberán:

- Conocer a cabalidad los contenidos de cada sesión.
- Fomentar la motivación de los internos participantes del taller, previo (de manera individual) y durante su ejecución
- Favorecer los emergentes en las dinámicas grupales. Esto es, toda situación o temática que surja en la interacción de los internos.
- Fortalecer y reforzar aquellas conductas y comportamientos que cumplan con los objetivos de las sesiones.
- Integrar los objetivos con contenidos temáticos y atingentes. Esto es, la integración de los objetivos definidos en cada taller con las actividades que se proponen realizar siendo coherentes con elementos de la contingencia.
- Generar procesos de retroalimentación grupal constante después de cada sesión.
- Evaluar al final de cada “taller” los objetivos planteados para cada participante.

Por otra parte, también deberá tenerse en cuenta en la cobertura a cumplir, el SubPrograma Psicológico, debiendo ajustar a ella la cantidad de talleres de cada año, y por tanto el número de internos a incorporar a ellos.

Los internos podrán hacer todos los talleres del Programa si su PII lo indica y su tiempo de permanencia lo permite, pero también podrán hacer sólo algunos, partiendo por cualquiera de ellos, según lo determine el servicio.

### **3.1.5 INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN SOBRE BENEFICIOS Y NORMATIVAS LEGALES VIGENTES**

---

Cada interno condenado que ingrese al EP, de acuerdo a la información que proporcione la Administración Penitenciaria y en el momento de realizar la entrevista de ingreso por parte de un Técnico en Atención Social recibirá orientación respecto de materias relacionadas con Beneficios intrapenitenciarios, centros de estudio y trabajo y sus mecanismos de postulación, proceso de libertad condicional, ley 19. 856 sobre rebaja de condena, Ley 20.084 (para los internos que corresponda), u otros cuerpos legales que surjan a futuro. En esa oportunidad se le entregará un díptico con esta información, dejando constancia de su recepción mediante la firma del interno.

Además, trimestralmente para aquellos internos que informe la Administración Penitenciaria que reúnen el requisito de tiempo mínimo para postular a beneficios intrapenitenciarios se les entregará información mediante charlas y material escrito (folletos, dípticos, otros) sobre los respectivos cuerpos legales referidos.

Sobre la participación del interno en la actividad se dejará el registro pertinente, a través de una nómina de participantes con la constancia de la realización de la actividad en cada módulo por parte del jefe del régimen interno del Complejo Penitenciario. Esta información formará parte de la base de datos del sistema computacional del servicio de reinserción social de la Concesionaria.

### 3.1.6 INDICADORES DE GESTION

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Subprograma de Atención Social, serán los siguientes:

Ambito	Resultado e Indicador
Atención Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente se proporcionará atención psicosocial individualizada al 100% de los internos condenados e internos/as imputados/as y sus grupos familiares que así lo requieran, para lo cual se deberá tener un sistema de registro de las solicitudes de atención.</li> <li>• En el recuento anual el 100% de los internos condenados recibió información respecto de los beneficios penitenciarios y otras normativas legales atingentes.</li> </ul>
Evaluación Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el recuento anual, el 100% de la población condenada con un tiempo superior a 62 días e inferior a seis meses, deberá contar con una síntesis diagnóstica, registrada en una Ficha Única del interno, con respaldo en un sistema</li> <li>• Se realizará la visita domiciliaria al 100% de la población condenada, con permanencia superior a 6 meses cuyo domicilio se encuentre dentro de la provincia donde se ubica el Establecimiento Penitenciario, lo que deberá quedar consignado en un registro computacional</li> </ul>
Participación en talleres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el recuento anual, al menos el 80% de los internos que participan de talleres psicosociales, deberá obtener una asistencia no inferior al 80%. Se excluye de dicho computo, aquellos internos que por razones no imputables a la Sociedad Concesionaria no asistan, lo cual será debidamente calificado por el inspector fiscal.</li> <li>• Al menos el 20 % de la población penal, con permanencia superior a 62 días, deberá haber participado anualmente en un Taller como mínimo, ya sea de intervención social, pre egreso o apoyo a la salida dominical.</li> <li>• Se realizarán semestralmente, un total de 4 Talleres de Pre-egreso con internos postulantes a Libertad Condicional. Estos talleres se organizarán en concordancia con los períodos de postulación a la Libertad Condicional.</li> <li>• Se realizaron anualmente <b>al menos 6</b> Talleres de Apoyo al Egreso al 100% de los internos que hagan uso del beneficio de Salida Dominical o Fin de semana y que voluntariamente se inscriban o derive la Administración Penitenciaria.</li> </ul>

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## **PARTE 3**

### **3.2. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A INTERNOS**

#### **3.2.1. ASPECTOS GENERALES**

---

Este título describirá las actividades, mecanismos y aspectos logísticos que sustentarán al Subprograma de Atención Psicológica a Internos del Complejo Penitenciario.

Asimismo, para su ejecución establecerá las interrelaciones operacionales con Gendarmería de Chile y la Inspección Técnica.

De modo general, se describirán las actividades de Evaluación, asistencia y aquellas orientadas a contribuir a disminuir el riesgo de reincidencia delictual de los internos, a través de la intervención y el tratamiento psicocriminológicos, estimulando para ello la disminución de necesidades criminológicas.

#### **3.2.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SUBPROGRAMA**

---

La intervención planteada para el Subprograma de Atención Psicológica tiene como eje principal la disminución de las necesidades criminológicas. Su premisa central plantea que las personas que han cometido delito tienen necesidades criminológicas que perpetúan su actuar delictual, dichas necesidades pueden ser intervenidas, lo que permitiría disminuir el riesgo de reincidencia delictual de los internos.

El eje en torno al cual se articula la intervención penitenciaria estará constituido por un programa de intervención en factores de riesgo de reincidencia delictual, que podrá modificarse en el tiempo introduciendo mejoramientos y nuevos desarrollos técnicos, o eventualmente cambiarse por otro tipo de programa o sistema de intervención que, con similares recursos, ofrezca mayores potencialidades de reinserción social de las personas privadas de libertad.

Dicho Programa contempla un conjunto de contenidos a fin de abordar dimensiones relacionadas con necesidades criminógenas como son: Educación y empleo, familia y pareja, uso del tiempo libre, pares, consumo de alcohol y drogas, actitud y orientación procriminal y patrón antisocial

De este modo, el abordaje de la intervención de las personas privadas de libertad desde el modelo RNR comprende la y coordinación con todos los Subprogramas de Reinserción Social, para que sea el conjunto de diversas capacidades, habilidades y competencias sociales lo que facilite o permita al interno la disminución de su riesgo de reincidencia delictual y que permita entonces su reinserción a la sociedad.

#### **3.2.1.2 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA**

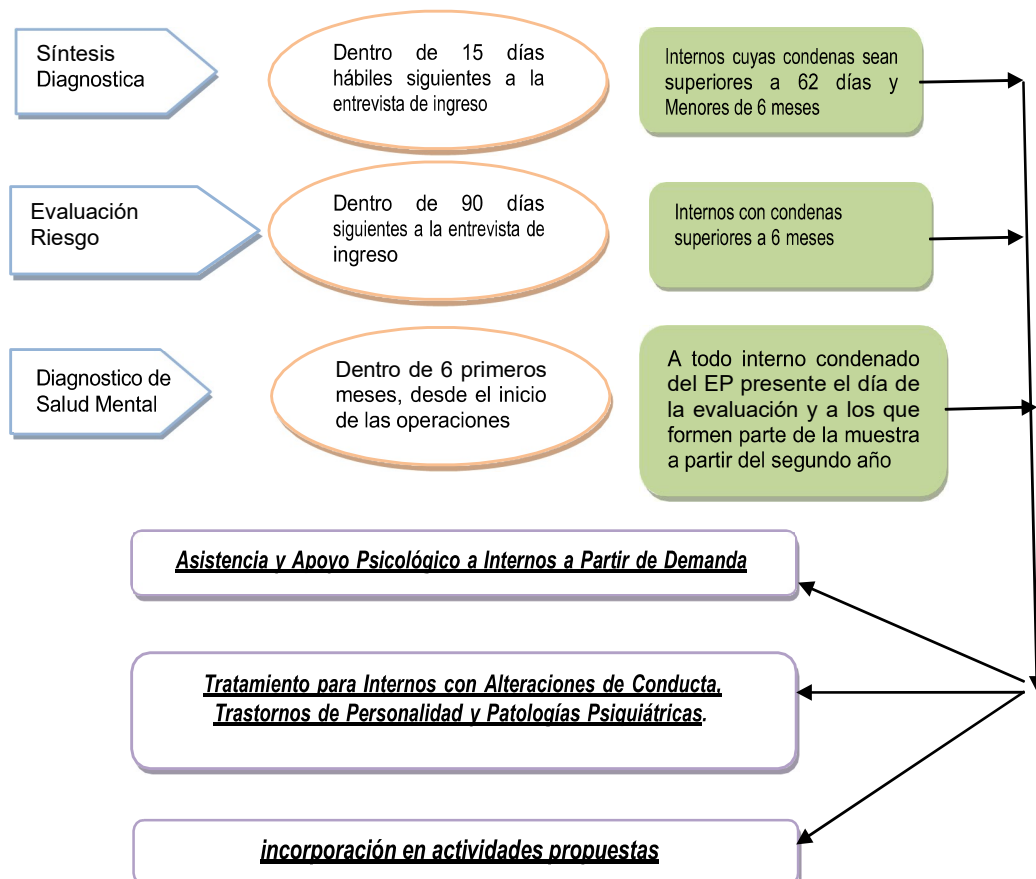
---

Este programa busca contribuir con la reinserción social del interno, a través de la disminución del riesgo de reincidencia delictual. Esto se busca lograr a través del

desarrollo y fortalecimiento de las competencias pro sociales, disminuyendo sus necesidades criminógenas.

### 3.2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

#### 3.2.2.1 Flujo de la intervención del Subprograma:



#### 3.2.2.2 Síntesis Diagnóstica

Para los internos cuyas condenas vayan desde los 62 días hasta los seis meses, se realizará una Síntesis Diagnóstica, que contendrá los antecedentes psicológicos más básicos y relevantes del interno, en base a los cuales se le podrá derivar a los subprogramas y actividades de reinserción más adecuados a sus necesidades, características e intereses, y al tiempo que permanecerá en el establecimiento. A la vez permitirá dar respuesta elemental a eventuales solicitudes de información de la Administración Penitenciaria sobre las características personales del interno.

Esta Síntesis se elaborará en un plazo de 15 días hábiles a partir de la entrevista de ingreso y la confeccionarán los psicólogos del subprograma en base a una entrevista clínica semi- estructurada de nivel básico, y a la información que entregue la entrevista de ingreso. El formato utilizado para la elaboración de la síntesis diagnóstica se incluye en el anexo de este RSO.

La Síntesis Diagnóstica incluirá una apreciación general del interno al menos en cuanto a:

- Juicio de realidad
- Conciencia de delito
- Estado emocional
- Relaciones afectivas significativas
- Agresividad y autocontrol
- Posibles adicciones
- Posibles aspectos psicopatológicos

La información de la Síntesis Diagnóstica se incorporará a la Ficha única del Interno en el sistema computacional de la Concesionaria, indicando el nombre del psicólogo que la realizó.

### **3.2.2.3 Evaluación Riesgo de Reincidencia Delictual**

Al 100% de la población de internos condenados con condenas superiores a seis meses se le realizará una evaluación del riesgo de reincidencia delictual. Esta valoración del riesgo de reincidencia delictual, se constituirá en información válida y útil para la elaboración de informes psicosociales y para la elaboración y evaluación de los planes de intervención individual de cada interno.

La Valoración del riesgo de reincidencia delictual se comenzará a realizar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la entrevista de ingreso, y será evacuado en un plazo máximo de 90 días a partir de esa misma fecha.

Las condiciones y dificultades en el funcionamiento psico-socio-emocional y cognitivo del sujeto que se detecten en la fase de evaluación inicial servirán de base para orientar la acción de intervención de reinserción del interno. Se identificarán a la vez las fortalezas del sujeto para el proceso de modificación de su comportamiento delictual, para su superación personal y su reingreso prosocial a la comunidad una vez cumplida su condena. Sobre esa base, la evaluación del riesgo de reincidencia delictual dará cuenta de las posibilidades y potencialidades que el sujeto –de acuerdo a sus capacidades y recursos– posee para la inclusión y reinserción social, y permitirá guiar la intervención a fin de dar abordaje a las necesidades criminógenas del PPL.

La valoración del riesgo de reincidencia delictual será reevaluada cada dos años o cuando exista una modificación importante en la situación personal o familiar del interno a solicitud fundada de la Administración Penitenciaria. Las reevaluaciones – a lo menos dos veces al año – irán incorporando la información relevante del proceso de reinserción social que haya desarrollado el interno, avances y retrocesos de la vida penitenciaria.

### **Informe psicosocial:**

Proceso sistemático y permanente que se realizará con cada interno y que está íntimamente ligado a la elaboración de Informes para beneficios penitenciarios, libertad condicional, indultos u otros solicitados por la Administración Penitenciaria y peticiones de evaluaciones psicosociales solicitadas por los Tribunales de Justicia y las Autoridades del Poder Judicial.

La evaluación psicosocial se realiza a través de entrevistas al interno. El objetivo es recabar antecedentes de la situación actual del interno, sus avances y retrocesos en su vida penitenciaria a fin de estimar el riesgo de reincidencia delictual. En este proceso, también se considera pertinente la consulta y el análisis de fuentes secundarias de información.

Los informes psicosociales para la postulación de beneficios tendrán una vigencia de seis meses siempre y cuando den respuesta cabal a los antecedentes requeridos para el beneficio específico al cual postula.

Los informes psicosociales serán elaborados por profesionales asistentes, trabajadores sociales o psicólogos en los mismos formatos que utilice la Administración Penitenciaria, formatos previamente aprobados por el IF y serán revisados por el Jefe del Servicio de Reinserción Social.

En cuanto a los plazos de solicitud y entrega de estos Informes, se cumplirán de acuerdo a lo señalado en el punto 3.0.3.5 de este RSO.

#### **3.2.2.4 Diagnóstico del Nivel de Salud Mental de la Población**

Este Diagnóstico está incluido y descrito en la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, y su importancia reside en que un elemento fundamental para el proceso de reinserción social es minimizar el impacto negativo de la reclusión en los internos. Para contar con información básica que permita actuar al respecto, se evaluará el nivel de salud mental de la población Penal Condenada, de manera coordinada entre el SubPrograma Psicológico y el Área de Salud Mental del Servicio de Salud.

En especial para el primer periodo de funcionamiento del Complejo Penitenciario, que constituye una etapa de asimilación de los internos del nuevo modelo de convivencia y rutina, se hace importante identificar el nivel de salud mental asociado al impacto de la reubicación y al funcionamiento psicológico con que se adapta el interno. Esta información permitirá sondear y establecer acciones preventivas para contrarrestar o reducir las reacciones negativas y depresivas, así como las auto o hetero agresiones que puedan surgir como síntomas en el proceso adaptativo del sujeto.

Así, el Diagnóstico de Salud Mental cobra sentido y utilidad como vía para detectar casos de internos más afectados y vulnerables o que presenten mayores niveles de alteración mental, y que por tanto requieran de una intervención especial preventiva o terapéutica. La información que aporte este Diagnóstico se complementará con la obtenida de cada interno a través de las entrevistas de ingreso y de los diagnósticos individuales, todo lo cual se tendrá a la vista para la elaboración de los Planes

Individuales de Intervención.

Los internos que este Diagnóstico señale que necesitan de una intervención especial serán ingresados a talleres o actividades especiales del propio Subprograma Psicológico y/o derivados al Programa de Salud Mental del Servicio de Salud del establecimiento para su tratamiento psiquiátrico. Estas derivaciones se harán formalmente mediante documento escrito.

El Diagnóstico de Salud Mental se realizará a toda la población penal dentro de los primeros seis meses de la puesta en funcionamiento de cada establecimiento, y a partir del segundo año se realizará de manera anual un estudio de salud mental con un muestreo representativo de la población penal total existente.

El Diagnóstico de Salud Mental se realizará inicialmente mediante la aplicación del Cuestionario de Salud Mental de Goldberg, específicamente la versión (GHQ-28), el cual está diseñado para detectar riesgo de enfermedad mental no psicótica ni orgánico-cerebral y es aplicable a trabajo clínico del área de la Salud Mental, encuestas de población o estudios longitudinales. Durante el período de la concesión este instrumento podrá reemplazarse por una nueva versión del mismo, o bien por otro instrumento que pueda surgir y que responda mejor a las necesidades y a los requisitos técnicos.

El GHQ-28 contiene 16 preguntas, que permiten profundizar en síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión severa. Este instrumento ha sido aceptado universalmente como un cuestionario de salud mental y ofrece las ventajas de poder ser aplicado simultáneamente a un grupo importante de personas en un tiempo limitado, es de fácil comprensión para el entrevistado, y está validado en Chile. Es un cuestionario para evaluar salud auto percibida, o sea la evaluación que hace el propio individuo de su estado de bienestar general, especialmente en lo que se refiere a la presencia de ciertos estados emocionales.

### **3.2.2.5 Asistencia y Apoyo Psicológico a Internos condenados e imputados/as a Partir de Demanda**

Esta modalidad de atención –enmarcada dentro de la intervención psicológica– tiene como propósito brindar un espacio de asistencia, promoción, apoyo y tratamiento a los internos que voluntaria y espontáneamente lo soliciten.

La modalidad principal de trabajo para brindar asistencia y apoyo psicológico a internos será de trabajo grupal, en grupos de entre 7 a 15 internos. Los grupos serán organizados en base a problemas psicológicos similares que presenten los internos, de manera de facilitar el trabajo a realizar y potenciar la interacción y reforzamiento terapéutico mutuo entre los participantes. La razón de utilizar preferentemente la metodología grupal se basa en dos criterios: el primero, dice relación con que la intervención grupal provee de una herramienta de impacto comprobado para la modificación de conducta, en tanto el segundo habla del logro de una mayor cobertura, por lo tanto de un uso más eficiente de los recursos disponibles.

En términos específicos, las temáticas a abordar en los grupos son:

- Evaluación delictual y criminológica, análisis de la conducta delictual, reincidencia

- Desarrollo personal, relaciones interpersonales y familiares
- Habilidades y capacidades sociales, género
- Manejo emocional y conductual respecto a las alteraciones de la salud mental (de acuerdo a patologías detectadas o derivadas y grupos que comparten dichas patologías).

Se podrán integrar otras temáticas, dependiendo de las características y las necesidades de atención de los participantes.

Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos internos para los cuales el trabajo individual sea lo indicado, se brindará este tipo de atención, adoptando la modalidad de psicoterapia breve, con base teórica cognitiva. Esta se entiende como el método que usa como base el hecho de que la cognición determina la percepción del mundo y con ello las relaciones humanas que se establecen, enfocando el trabajo en las distorsiones cognitivas del yo y el mundo y los supuestos básicos disfuncionales. Por lo anterior, se usará complementariamente el enfoque conductual, entendido como el método que intenta modificar las actitudes de la personalidad en base a terapias de estímulo/respuesta. Se realizarán –además– intervenciones en crisis, con el objetivo de lograr contención emocional y derivaciones a las instancias pertinentes, de acuerdo a las características del foco de malestar psico-emocional.

Las acciones terapéuticas individuales se enfocarán en la orientación, contención, apoyo y asistencia, y estarán limitadas al número de sesiones que el profesional psicólogo determine, de acuerdo al encuadre que ha establecido de cada caso (patología o conflicto detectado, objetivo de la intervención, técnicas a utilizar, receptividad del sujeto, frecuencia de las sesiones).

El interno deberá explicitar y registrar formalmente su participación en las terapias mediante la firma de un formato estándar de Consentimiento Informado. Este documento establecerá los siguientes puntos:

- La voluntariedad de la relación terapéutica.
- El carácter de confidencialidad de la información que en las sesiones se aborde.
- Los límites y alcances de la relación profesional paciente-psicólogo.

La atención psicológica a internos por demanda espontánea o derivados por la administración penitenciaria se realizará por los psicólogos del Subprograma en cada módulo o lugar dispuesto para estos fines una vez por semana, en horario definido para ese fin, que irá de 09:30 a 12:30 ó de 14:30 a 17:30 horas. Este horario podrá ser inferior si no existiera demanda por atención.

El lugar físico de trabajo será una dependencia del módulo o de la unidad penal que reúna las condiciones mínimas de tranquilidad y confidencialidad, y que autorice la Administración Penitenciaria. Se implementará un libro en el que se registrará a los internos que soliciten atención, la fecha y hora, y el tipo de atención brindada por el profesional, estampando las firmas del interno y del psicólogo. La nómina de internos atendidos, con las respectivas atenciones entregadas, formará parte del sistema computacional de la sociedad concesionaria.



### 3.2.2.6 Tratamiento para Internos con Alteraciones de Conducta, Trastornos de Personalidad y Patologías Psiquiátricas.

En coordinación con el Servicio de Salud –específicamente con el Programa de Salud Mental– se considera realizar la atención psicoterapéutica y/o psico-educacional individual o grupal a los internos condenado que presenten alteración en la salud mental, trastornos de personalidad, patologías psiquiátricas y/o alteraciones severas de conducta.

Estos internos podrán acceder a esta atención especializada por las siguientes vías:

- Derivados de la población con alteración en la salud mental detectada por el Servicio de Salud y su Programa de Tratamiento de Salud Mental Derivados de la Síntesis Diagnóstica.
- Derivados de la evaluación de riesgo de reincidencia delictual.
- Derivados de la Asistencia y Apoyo Psicológico Individual.
- Derivados de los resultados del Diagnóstico de Salud Mental Anual.
- Derivados de los otros subprogramas de reinserción social
- Derivados por la Administración Penitenciaria por razones fundadas

Estos casos serán diagnosticados en coordinación con el Programa de Tratamiento de Salud Mental y tratados a través de los programas que éste contiene, a saber:

- Atención de Internos con Depresión (a cargo del Médico General de la Unidad de Salud).
- Control de Depresión (a cargo del Médico Psiquiatra de La Unidad de Salud).
- Tratamiento de Internos con Riesgo Suicida (a cargo del Médico Psiquiatra de la unidad de salud).
- Tratamiento de Internos con Trastornos Psiquiátricos Severos (a cargo del Médico Psiquiatra de la unidad de salud).
- Atención de Internos con Trastorno del Desarrollo (a cargo del Médico Psiquiatra del Servicio de Salud y Psicólogo).

La atención de los internos por el Programa de Salud Mental se guiará y regulará por el protocolo correspondiente del Ministerio de Salud, debiendo cumplir con sus normas técnicas. La atención psiquiátrica podrá incluir tanto tratamiento farmacológico como atención profesional terapéutica.

A requerimiento del diagnóstico del médico competente, los internos con Alteraciones de Conducta, Trastornos de Personalidad y Patologías Psiquiátricas podrán ser aislados en una dependencia especial del EP durante el tiempo que se considere necesario, por razones de seguridad de ellos mismos y de los otros internos, y/o para tener mejores condiciones para su tratamiento.

El Programa de Tratamiento de Salud Mental podrá derivar al Subprograma de Atención Psicológica aquellos casos que a su juicio requieran este tipo de atención, pudiendo realizarse tratamiento paralelo y/o complementario. La modalidad de intervención que el Subprograma Psicológico determine para los casos que reciba mediante esta vía, sea terapia individual o atención grupal, seguirá los criterios establecidos para la intervención de la población general.

A la inversa, el Subprograma de Atención Psicológica podrá derivar al Programa de Salud Mental a aquellos internos que –por medio de su evaluación o del estudio de salud mental anual– han dado muestra de sintomatología y/o alteraciones en la salud mental, convirtiéndose en casos susceptibles de evaluación psiquiátrica. Estos internos podrán constituirse también como parte del Programa de Tratamiento de Salud Mental, de acuerdo al criterio del profesional médico.

Las derivaciones que el Servicio de Salud realice al Subprograma de Atención Psicológica, se llevarán a cabo de manera mensual por medio de un documento formal y estandarizado, con el registro de aquellas personas que ingresan al Programa de Tratamiento de Salud Mental. El interno se pondrá a disposición del Subprograma Psicológico para la intervención.

Como instancia de coordinación y entrega de antecedentes, se realizará una reunión clínica con frecuencia mensual entre el Subprograma de Atención Psicológica -representado por un profesional psicólogo del Área de Reinserción Social - y el profesional a cargo del Programa de Tratamiento de Salud Mental del Servicio de Salud del establecimiento.

### 3.2.2.7 OFERTA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

La Oferta programática Psicosocial, contenidos en los subprogramas social y psicológico que abordan necesidades criminógenas dirigida a aquellos internos, cuya evaluación o reevaluación general de riesgo de reincidencia, lo ubique en el rango de mediano, alto y muy alto riesgo.

La oferta de intervención psicosocial, se basa en el modelo de intervención en factores dinámicos de Gendarmería de Chile. Los ocho talleres que componen la oferta técnica diferenciada utilizan una metodología participativa, de reflexiones y actividades grupales e individuales, organizadas en ocho sesiones de 90 minutos, con una frecuencia mínima de una vez por semana y con un máximo de 15 personas, u otro número debidamente acordado con la Administración Penitenciaria.

Los talleres propuestos son:

Subprograma Psicológico	Subprograma Social
Control Emocional	Habilidades de Comunicación efectiva
Solución de Problemas interpersonales	Desarrollo de Habilidades Sociales
Desarrollo de valores	Preparación para el egreso
Identidad delictual	Asociación a pares infractores de Ley

Los 4 tipos de talleres del subprograma social se entenderán como talleres de pre-egreso, para efectos de lo dispuesto en la viñeta N° 8, letra b) del numeral 2.4.2.4.5.2 de las BALI. Talleres que en ningún caso podrán ser inferiores a ocho.

La asignación de los talleres deberá considerar las necesidades de intervención establecidas en la fase de evaluación.

Dimensiones IGI	Riesgo Muy Bajo Bajo	Riesgo Moderado	Riesgo Alto Muy Alto	Taller
Patrón Antisocial	No indicado	Talleres Recomendados	Talleres Indicados	Habilidades de comunicación efectiva. Solución de problemas interpersonales. Control emocional.
Actitudes y Orientación Procriminal				Desarrollo de valores. Identidad delictual.
Familia/pareja				Habilidades de comunicación efectiva. Desarrollo de habilidades sociales. Preparación para el egreso.
Ítem 9 sección 2 (Escasas habilidades sociales)				Habilidades de comunicación efectiva. Desarrollo de habilidades sociales.
Pares				Habilidades de comunicación efectiva. Asociación de pares infractores.
Ítem 6 sección 2 (Deficiente manejo de la ira)				Habilidades de comunicación efectiva. Control emocional
Ítem 5 sección 2 (Deficiente resolución de conflicto)				Solución de problemas interpersonales. Control emocional

Se excluyen aquellos internos que presenten muy bajo y bajo riesgo en los factores criminógenos considerados en la Tabla de asignación de talleres. Si el nivel de riesgo es MEDIO se recomienda la realización de los talleres asignados a cada factor, no obstante, se aplicará de conformidad a lo que establece el manual respectivo. Cuando el nivel de riesgo es ALTO O MUY ALTO, los talleres asignados a esa dimensión están indicados para el usuario.

Con estos criterios el profesional deberá seleccionar las dimensiones a trabajar en el módulo de intervención (Plan de intervención individual) y por lo tanto, podrá definir los talleres que al usuario le corresponde realizar.

Con esta consideración y solo sobre la base de esta, el Consejo Técnico, procederá a la aprobación del Plan de Intervención Individual, en los términos y plazos definidos en el numeral 3.0.2.1.3 del RSO.

### Ejecución de los talleres

Los talleres serán ejecutados en los términos y plazos definidos en el numeral 3.0.2.1.4 del RSO, para ello los profesionales ejecutores deberán:

- Conocer a cabalidad los contenidos de cada sesión.
- Fomentar la motivación de los internos participantes del taller, previo (de manera individual) y durante su ejecución
- Favorecer los emergentes en las dinámicas grupales. Esto es, toda situación o temática que surja en la interacción de los internos.
- Fortalecer y reforzar aquellas conductas y comportamientos que cumplan con los objetivos de las sesiones.
- Integrar los objetivos con contenidos temáticos y atingentes. Esto es, la integración de los objetivos definidos en cada taller con las actividades que se proponen realizar siendo coherentes con elementos de la contingencia.
- Generar procesos de retroalimentación grupal constante después de cada sesión.
- Evaluar al final de cada "taller" los objetivos planteados para cada participante.

Por otra parte, también deberá tenerse en cuenta la cobertura a cumplir por el Subprograma Psicológico, debiendo ajustar a ella la cantidad de talleres de cada año, y por tanto el número de internos a incorporar a ellos.

Los internos podrán hacer todos los talleres del Programa si su PII lo indica y su tiempo de permanencia lo permite, pero también podrán hacer sólo algunos, partiendo por cualquiera de ellos, según lo determine el encargado del servicio.

### **3.2.2.8 PROGRAMA DE AUTO CUIDADO DE EQUIPOS DE TRABAJO**

De acuerdo a lo propuesto en la Oferta Técnica de la Concesionaria, se desarrollará este Programa especial, orientado a resguardar la salud mental del personal de trato directo e indirecto que trabaja con internos, entregándoles herramientas que les permitan el reconocimiento y manejo de factores estresantes y promover el desarrollo de estrategias para disminuir el impacto emocional negativo de la actividad laboral penitenciaria.

La metodología de trabajo considera talleres teóricos-prácticos de carácter experiencial- participativo, formativo y recreativo. Se hace uso de técnicas de relajación, ejercicios de reflexión personal y grupal, técnicas dinámicas de conocimientos grupal, actividades recreativas-lúdicas, deportivas, análisis discusión y solución de casos. El Programa se desarrolla a través de 12 sesiones de frecuencia mensual al año, de 1 hora cronológica cada una como mínimo, pero el número de participantes en ellas dependerá del interés y nivel de participación que muestren los interesados.

El Programa está destinado a los distintos equipos de trabajo en el quehacer penitenciario cuya labor obedezca a un trabajo directo con la población penal, integrando tanto al personal de la Concesionaria como de Gendarmería de Chile.

Para la gestión y organización del Programa y de cada sesión se realizarán coordinaciones directas entre el SubPrograma de Atención Psicológica y el SubPrograma DRAC, con los encargados de las áreas y equipos a intervenir.

### 3.2.3. COBERTURA DE TALLERES PARA EL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Programa	Tipo de intervención	Nº de talleres	Cobertura
Tratamiento para Internos con Alteraciones de Conducta, Trastornos de Personalidad y Patologías Psiquiátricas	Individual	Variable	100% de internos con diagnóstico de alteraciones de salud mental
	Grupal	Variable	
Asistencia y Apoyo Psicológico a Internos a Partir de Demanda	Individual	Variable	100 % de la demanda
	Grupal	Variable	20% de la población
Oferta Diferenciada	<ul style="list-style-type: none"><li>● Control Emocional</li><li>● Solución de Problemas interpersonales</li><li>● Desarrollo de valores</li><li>● Identidad delictual</li></ul>	4	
Programa de Autocuidado	Grupal	1	Según interés

### 3.2.4. SERVICIOS DE APOYO

#### 3.2.4.1 SERVICIO DE REINSENCION SOCIAL:

##### SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN A INTERNOS ADICTOS

Existirá una estrecha coordinación para la derivación de internos y realización de los talleres de prevención.

##### SUBPROGRAMA EDUCACIÓN

Se realizarán las evaluaciones psicológicas solicitadas, tanto por problemas de aprendizaje como conductuales.

#### 3.2.4.2 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 desde la Administración Penitenciaria, como para la derivación mutua de pacientes. La Administración Penitenciaria dará aviso simultáneamente al Servicio de Salud y al Servicio de Reinserción Social del ingreso de internos al establecimiento.

Para asegurar el cumplimiento del indicador de atención a internos con trastornos de salud mental o patologías psiquiátricas se mantendrá una coordinación permanente con el Servicio de Salud.

### 3.2.5. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Programa de Atención Psicológica, serán los siguientes:

Ámbito	Resultado e Indicador
Quejas o Informes Negativos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anualmente las quejas o informes negativos formales de las autoridades del Poder Judicial, de la Administración Penitenciaria o de otros organismos públicos, con respecto a la calidad u oportunidad de los informes psicosociales y/o diagnósticos o evaluaciones psicosociales, no deberá superar el 10% de los informes emitidos.</li></ul>
Evaluación Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el recuento anual, el 100% de la población objetivo, deberá contar con un diagnóstico o evaluación psicosocial, registrado en una Ficha del interno, con respaldo en un sistema computacional.</li></ul>
Atención	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el recuento anual, el 100% de la población penal condenada e imputada que haya requerido atención psicológica, fue atendido por un profesional y debe constar en un registro.</li></ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anualmente al menos el 20% de la población de condenados, con permanencia superior a 62 días, participa en algún programa de intervención psicosocial, con al menos una sesión semanal y una duración mínima de dos meses, conformándose grupos de 15 internos participantes.</li><li>▪ Anualmente el 100% de los internos que presenta trastornos a nivel de salud mental o patologías psiquiátricas participa en un programa específico de tratamiento permanente.</li><li>▪ En el recuento anual, al menos el 80% de los internos que participan de talleres psicosociales, deberá obtener una asistencia no inferior al 80%. Se excluye de dicha computo aquellos internos que por razones no imputables a la Sociedad Concesionaria no asista, lo cual será debidamente calificado por el Inspector Fiscal.</li></ul>

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## PARTE 3

### 3.3. SUBPROGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE INTERNOS QUE PRESENTAN ADICCIÓN AL CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS

#### 3.3.1. 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.

##### 3.3.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SUBPROGRAMA

El fundamento y referencia teórica-técnica para el desarrollo de este programa se encuentra en el **“Modelo de Intervención para personas con consumo problemático de sustancias psicoactivas, reclusas en los Establecimientos Penitenciarios chilenos”, tomos I y II y su correspondiente Guía Metodológica, tomo III (Gendarmería de Chile y SENDA)**, la cual es consistente con la normativa elaborada por el Ministerio de Salud, y los estudios sobre consumo problemático de sustancias psicoactivas, realizados en nuestro país por el SENDA y Gendarmería de Chile con población reclusa.

Asimismo, en la organización y ejecución del Subprograma se aplicarán todas las normas y orientaciones técnicas vigentes del MINSAL y SENDA para las Líneas de Tratamiento, Evaluación y Acreditación de programas de tratamiento de adicciones y programas preventivos, incluyendo las modificaciones o nuevas disposiciones y desarrollos técnicos que puedan surgir.

El Subprograma desarrollará intervenciones bajo dos ejes de acción y metodológicos: **un eje preventivo**, que busca prevenir el consumo de alcohol y drogas en toda la población penal, y **un eje de tratamiento**, que ofrecerá tratamiento especializado a internos que presenten un consumo problemático de drogas y/o alcohol.

##### 3.3.1.2 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

###### Objetivo General:

El objetivo de este subprograma es desarrollar por una parte una acción de prevención del consumo de drogas y alcohol a sujetos que aún no presenten adicción, y por otra una intervención y tratamiento a internos con adicción a drogas y/o alcohol, mediante una acción biopsicosocial integral orientada a promover la reeducación y reinserción familiar y comunitaria, facilitando en los internos participantes la elaboración de un proyecto de vida libre de drogas y disminuir los problemas asociados sobre la base de valores prosociales.

### **Objetivos específicos:**

- Fomentar en las personas atendidas un estilo de vida libre de drogas, o por lo menos la reducción del consumo y del daño derivado del uso de sustancias.
- Proporcionar a los internos un programa integral de atención diferenciado y de tipo psicosocial que les permita desarrollar un estilo de vida libre de drogas.
- Elaborar y desarrollar programas de prevención primaria y secundaria en todo el Complejo Penitenciario.

#### **3.3.1.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA**

#### **3.3.1.4 PROGRAMAS DE PREVENCIÓN**

En conjunto con el Área de Salud y de Atención Psicológica, se desarrollarán intervenciones de prevención que abarcarán a la totalidad de la población de internos del penal, en las modalidades de prevención primaria y secundaria. La prevención se orienta a evitar que las personas privadas de libertad que nunca han consumido lo hagan en el medio penitenciario y/o a su egreso, y a impedir que aquellos internos que han sido consumidores ocasionales estando en libertad, continúen con estas conductas.

El Subprograma de Prevención consistirá, entonces, en realizar acciones preventivas orientadas esencialmente a la reducción del riesgo de consumo de la población penal. Con esta finalidad, las acciones de intervención en Prevención serán sistemáticas y continuas en el tiempo, conformando un proceso gradual desde lo más simple y masivo hasta acciones más complejas, específicas y para grupos reducidos de internos. Por otra parte, este proceso se coordinará con las acciones de los otros subprogramas del Servicio de Reinserción Social, de modo no se sobrepongan y se potencien mutuamente.

Las acciones preventivas se realizarán en dos modalidades complementarias de acción:

- a) **Difusión Masiva (Prevención Primaria):** realización de una actividad de difusión anual para grandes grupos de internos, cuyas temáticas sean las acciones preventivas específicas que promuevan un estilo de vida saludable. Esta actividad, que se realizarán en las salas o comedores de los módulos, en el gimnasio u otro espacio que la Administración Penitenciaria autorice, podrán consistir en focus-group, charlas, videos, u otras a definir, y se acompañarán con la entrega o instalación de material informativo gráfico o escrito, tales como folletos, dípticos, paneles, carteles y otros. Este programa de prevención contempla actividades de difusión en todos los módulos del establecimiento, excluido el módulo de la C Terapéutica, donde se expondrán las causas y efectos del consumo de drogas y tienen como fin promover un estilo de vida libre del consumo de drogas. En todas ellas se llevará un registro de los internos que participen.



### 3.3.1.5 PROGRAMAS DE TRATAMIENTO

Estos programas buscan brindar atención a internos que presenten problemas con el consumo de alcohol y drogas, con un compromiso biopsicosocial moderado-severo y sin alteraciones mentales severas. Los internos que accederán al tratamiento, ya sea ambulatorio o en la Comunidad Terapéutica, serán aquellos que los profesionales del Subprograma y/o del de Atención Psicológica detecten como consumidores en base a las entrevistas y evaluaciones individuales, y a las evaluaciones psicosociales y de salud mental, lo cual deberá registrarse en su Ficha Única e incorporarse a su PII. Si el interno acepta incorporarse a tratamiento, será propuesto por la Concesionaria al Consejo Técnico para su aprobación.

Estas intervenciones se realizarán en dos modalidades: ambulatoria y residencial.

#### 3.3.1.5.1 Modalidad Ambulatoria de Intervención

Bajo esta modalidad de intervención se podrán realizar dos tipos de acciones:

##### a) **Talleres de bajo umbral:**

El desarrollo de Talleres de bajo Umbral considera dos etapas para todos los internos que participen en ellos:

- **En la Etapa A** se trabajará sobre cuestiones relacionadas a la filosofía grupal, lo que significa comprometerse a asistir a un grupo, conocer qué es la autoayuda, qué hacer con la información que circula en un grupo, para qué son y para qué no son estas reuniones. Así, se van instaurando las pautas interaccionales que se van a utilizar en el resto de las reuniones. En esta etapa, el mensaje del monitor debe orientarse a trabajar la motivación para el cambio de estilo de vida, fomentando los valores prosociales.
- **En la Etapa B** se trabajará más específicamente sobre problemáticas personales, cuestiones de familia y relaciones internas. El estilo de la dinámica interaccional que marca la coordinación del grupo privilegia el modelo de «autoayuda», entendiendo 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 los problemas y logros desde su propia experiencia. Se pone 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.

Con lo anterior, se fomentarán maneras adultas de relacionarse y se alienta una actitud madura en la escucha. Se instaurarán diferentes pautas de conducta grupal, como por ejemplo que los diálogos sean directos, que cualquier problema presentado sea abordado con respeto,

etc. De esta manera, se trabajará sobre la base de un nuevo sistema axiológico a aplicar en las relaciones interpersonales. De lo terapéutico se pasa a lo pedagógico y viceversa.

Los talleres se realizarán en las salas de los módulos o en otras dependencias con condiciones similares y apropiadas, previamente autorizadas por la Administración Penitenciaria, y serán desarrollados por los profesionales y técnicos en rehabilitación de drogas del Subprograma, con el apoyo de los del Subprograma de Atención Psicológica y de la Unidad de Salud.

Esta modalidad de intervención contempla 6 talleres, con participación entre 8 a 15 internos cada uno. Cada taller tendrá una duración de 20 horas pedagógicas, en 12 sesiones de 2 horas cada una, una por semana. Podrá aumentarse la frecuencia de las sesiones, dependiendo de la programación anual y semanal, y con la debida autorización de la Administración Penitenciaria.

Es relevante indicar que en este ámbito el contexto terapéutico implica un mayor involucramiento por parte del profesional. En este sentido, el trabajo de supervisión y apoyo considerado desde el Cuidado de Equipos resulta fundamental.

#### **b) Psicoterapia Individual y/o Grupal:**

En los casos que técnicamente los profesionales y técnicos del Subprograma determinen como necesario de acuerdo a las características y necesidades del interno, se coordinará con el Subprograma de Atención Psicológica y el Área Salud un apoyo y tratamiento ambulatorio específico para cada interno, a través ya sea de sesiones de psicoterapia individual, de acuerdo a las especificidades de cada caso, o de la integración a psicoterapia grupal. En todo caso, esta intervención será parte del Subprograma de Adicciones.

#### **3.3.1.5.2 Modalidad Residencial Comunidad Terapéutica (actualmente Centros de Tratamiento de Adicciones)**

Esta es la modalidad central y más importante de tratamiento de adicciones para los internos, y está desarrollada en detalle en la Oferta Técnica de la Concesionaria, en acuerdo y cumplimiento de lo solicitado en las Bases de Licitación. Por otra parte, en su ejecución se aplican todas las normas y disposiciones técnicas del MINSAL y SENDA para el tratamiento de adicciones en Comunidades Terapéuticas.

Básicamente consiste en brindar tratamiento a internos consumidores y/o adictos a alcohol y/o drogas residentes en una dependencia separada y especial del Complejo Penitenciario, con el fin de rehabilitarlos para que logren eliminar la conducta adictiva, como objetivo último.

Este tratamiento contempla, a lo menos, tres etapas: Adaptación,

Tratamiento por Ejes de Intervención y Preparación al Medio Libre, teniendo como elementos centrales el paso de la dependencia a la abstinencia total o progresiva, dependiendo del caso, y a la convivencia basada en un concepto de autoayuda y solidaridad, que permite a los internos estrechar lazos y desarrollar confianzas en sí mismos y los demás. Todo este trabajo se desarrolla bajo el cumplimiento de una rutina diaria de trabajo técnicamente estructurado y planificado.

Se aplicará la modalidad de Comunidad Terapéutica a condenados que presenten consumo y/o adicción a las drogas y/o alcohol, con capacidad para atender a 25 internos a la vez en el caso del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y 35 internos en el caso del Complejo Penitenciario Biobío. Cada interno debe permanecer en la Comunidad Terapéutica un mínimo de 18 meses, para desarrollar en forma completa el tratamiento.

Se adjunta a este Subprograma de Reinserción Social un Anexo Técnico con mayores detalles del sistema y metodología de intervención de la Comunidad Terapéutica.

- **Operación de la Comunidad Terapéutica:**

Las relaciones internas que existen en una Comunidad Terapéutica son sustancialmente distintas a las que existe en otros recintos del mismo Complejo Penitenciario. Las relaciones entre los internos y el personal se constituyen en un contexto terapéutico. En este sentido, idealmente el control de la conducta de los sujetos será efectuado por la propia Comunidad, formada tanto por los internos miembros como por el personal de la misma. Se desarrollarán asambleas periódicas de la Comunidad para analizar los problemas que se presenten, acordando y coordinándose con Gendarmería de Chile los mecanismos específicos de operación para este grupo de trabajo con los internos.

La Comunidad Terapéutica funcionará con las siguientes normas y procedimientos:

- Acreditación ante el Ministerio de Salud desde el inicio de su funcionamiento, salvo retrasos por razones no atribuibles al Concesionario
- Acceso voluntario y consensuado de los internos al programa
- Participación de los internos regulada por el Contrato Terapéutico
- Evaluación diagnóstica del nivel de adicción de cada interno y tipo de drogas que consume, a fin de adaptar el Programa a sus necesidades
- Programa de tratamiento de aproximadamente 18 meses, entre la 2ª y 3ª Etapas del Modelo de Intervención en Personas con Consumo Problemático de Sustancias Psicoactivas Recluidas en Establecimientos Penitenciarios Chilenos (Senda- Gendarmería de Chile)
- Metodología de prevención y tratamiento de recaídas

- Realización de examen de detección de drogas en la orina a los internos que accedan a ello, al ingreso al programa, durante éste y al egreso por alta.
- **Seguimiento y Derivación de los internos egresados del Programa:**

A este efecto se realizarán las siguientes actividades y procedimientos:

- Catastro de instituciones y organizaciones locales y regionales que trabajen en rehabilitación de adictos y que tengan posibilidades de recibir o apoyar a internos egresados del programa
- Toma de contactos, establecimiento de relaciones de cooperación y firma de convenios con aquellas instituciones y organizaciones que acepten recibir o apoyar a internos egresados
- Derivación de los internos egresados a esas instituciones u organizaciones, a través de un sistema formal con documentos y registros escritos, y certificados de las respectivas instituciones
- Coordinación con el Subprograma de Atención Social para vincular y apoyar al interno egresado con las redes sociales de apoyo externo
- Seguimiento y apoyo de profesionales del Programa a internos egresados de éste por alta y que se mantengan en el EP, por un período no inferior a 18 meses, a través de programas personalizados de autoayuda, supervisados por profesionales del equipo, y sesiones semanales individuales o grupales programadas de común acuerdo.

### 3.3.2. COBERTURA DE TALLERES DEL SUBPROGRAMA

Programa	Tipo de intervención	Nº de talleres	Cobertura
Programa de Prevención Primaria	Difusión Masiva	No Aplica	100% de los módulos
Programa de Tratamiento	Modalidad ambulatoria: Talleres Bajo Umbra Psicoterapia Individual y/o grupal	6	75 internos
	Modalidad Residencial: Comunidad Terapéutica	No Aplica	25 internos en el Complejo Penitenciario de Antofagasta y 35 internos en el Complejo Penitenciario Biobío

### **3.3.3. PERSONAL DEL SUBPROGRAMA**

---

La selección de todo el personal que se requiera para este Subprograma, 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.

Se contará con un equipo profesional compuesto por dos (2) Técnicos en Rehabilitación de Drogas y un psiquiatra por 8 horas a la semana, de conformidad a las BALI y a lo establecido en el Decreto N° 4 del año 2010 de Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento de Centros de Tratamiento y Rehabilitación de Personas con Consumo Perjudicial o Dependencia a Alcohol y/o Drogas y que deroga al DFL N° 2298 de 1995 y DFL 225 de 1998 del mismo Ministerio.

Las acciones de carácter profesional específico, como la psicoterapia y la asistencia individual, grupal o familiar, serán desarrolladas por profesionales psicólogos y asistentes sociales del Área Psicosocial, quienes prestarán servicios a este Subprograma por un horario de atención no inferior a 22 horas semanales cada uno.

Uno de los profesionales o técnicos miembros del equipo de la Comunidad Terapéutica, cumplirá funciones como Director de esa unidad, el que será designado por el Jefe de Reinserción Social de la Concesionaria de entre los integrantes del equipo del Subprograma, en base a sus antecedentes, experiencia técnico-profesional y capacidades de liderazgo, y en conformidad a las condiciones y procedimientos establecidos al respecto en la legislación y normativa del MINSAL, Decreto N° 4.

En cualquier caso, la dotación de personal para el Subprograma se ajustará en todo momento a lo solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, Servicio de Reinserción Social, y en específico en el punto 2.4.2.4.5.4, Programa de Tratamiento de Adicciones, así como a todas las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, en cumplimiento del acápite 1.7.7.1 de las BALI.

### **3.3.4. SERVICIOS DE APOYO**

---

#### **Unidad de Salud:**

- Asistirá técnicamente la realización de talleres de prevención de adicciones, dirigido a internos condenados de la población penal.
- Informará al Servicio de Reinserción Social de internos condenados que de acuerdo a sus diagnósticos presentan cuadros de adicción en el consumo de alcohol y/o drogas.
- Apoyará en:
  - La toma de exámenes de detección de drogas en la orina u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria al 100% de los internos, al momento del ingreso al tratamiento y durante éste.
  - La toma de exámenes de detección de drogas en la orina u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, y exámenes toxicológicos en el caso de tratamiento de alcohol, al momento del egreso del programa por alta, a fin de detectar consumo durante el tratamiento

- La entrega y administración de medicamentos para los internos

### 3.3.5. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Programa de Atención a internos que presentan adicción al consumo de alcohol y droga, serán los siguientes:

Ámbito	Resultado e Indicador
Comunidad Terapéutica	
Evaluación Diagnóstica	En el recuento anual el 100% de los internos que acceden al programa deberá contar con una evaluación del nivel de adicción y tipo de drogas, manejo de recaídas, todo registrado en la Ficha Única del Interno, con respaldo en un sistema computacional.
Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantención permanente de 25 internos en la Comunidad Terapéutica del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta. Mantención permanente de 35 internos en la Comunidad Terapéutica del Complejo Penitenciario Biobío. El Inspector Fiscal podrá autorizar la mantención de un número inferior de residentes en las Comunidades Terapéuticas, siempre que la Sociedad Concesionaria acredite haber realizado los talleres de pre-tratamiento exigidos por las Bases de Licitación y cuente con internos disponibles para el ingreso a la Comunidad Terapéutica suficientes para cubrir las vacantes en el momento en que éstas se produzcan.</li> <li>• 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</li> </ul>
Exámenes Ingreso y egreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de exámenes de detección de drogas en la orina u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria y/o examen toxicológico en el caso de tratamiento de alcohol al 100% de los internos, al momento del ingreso al tratamiento y al 100% de los egresados por alta. Del total de exámenes realizados al momento del egreso, deberán presentar un resultado negativo a lo menos el 80% de los casos.</li> </ul>
Redes de Atención Social	El 80% de los internos que egresan del programa por alta y del Complejo Penitenciario, son inscritos en una institución de apoyo a la rehabilitación y consta en un certificado de ingreso otorgado por la institución respectiva
Egreso	Al 100% de los internos que egresan del programa por alta y que permanecen en el Complejo Penitenciario, se les efectuará un seguimiento por un mínimo de 18 meses.
Programa de Prevención	
Prevención	Anualmente se realizarán 6 talleres de pretratamiento con registro de participación de los internos y 1 acción de prevención en el 100% de los módulos que albergan internos condenados. En las actividades desarrolladas se entregó material educativo a los participantes (cartillas, volantes, revistas, etc.), que albergan internos condenados. En las actividades desarrolladas se entregó material educativo a los participantes (Cartillas, volantes, revistas, etc.)

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## *ANEXO TECNICO*

### **LA COMUNIDAD TERAPEUTICA DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES**

#### **1.- Aspectos Generales**

Como línea metodológica, se considera desarrollar los principios clásicos de la Comunidad Terapéutica tradicional en cuanto —ambiente de autoayudall, crecimiento personal y promoción de la autonomía. La Comunidad Terapéutica centra su intervención en los aspectos psicosociales y culturales, requiriendo de un equipo multidisciplinario para su adecuado desarrollo.

No obstante, se incorporan algunos elementos adicionales, entendiendo las particularidades de una Comunidad Terapéutica en un Complejo Penitenciario. El individuo bajo situación de encierro y cumplimiento de condena, desarrolla todo un sistema de códigos comunicacionales y de valores existenciales que se expresan en lo que se puede denominar —cultura carcelariall, que coexiste con su identidad aun cuando integran la comunidad terapéutica.

Los instrumentos terapéuticos que se utilizarán son los establecidos por las normas y procedimientos del SENDA y MINSAL, en particular los diseñados por el programa de tratamiento intrapenitenciario de adicciones. Básicamente son: el grupo, la relación terapeuta–paciente y la entrevista personal, enfocados en tres áreas fundamentales:

**Comportamental:** se busca la coherencia entre lo que dice y hace. Para ello, se trabajará permanentemente la motivación para el cambio, reflejada conductualmente por el interno.

**Afectiva:** se refiere al reconocimiento y aceptación de los propios sentimientos, manejo de sus 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. Esto le permitirá darle un nuevo significado y tomar conciencia de sus posibilidades de cambio.

#### **2.- Etapas de Intervención en la Comunidad Terapéutica**

La Comunidad Terapéutica desarrollará una metodología de intervención descritas en el Modelo de Intervención en Personas con Consumo Problemático de Sustancias Psicoactivas, reclusas en los establecimientos penitenciarios chilenos (Tomo I, II, y III), que se puede apreciar en el siguiente cuadro:

EJE 1		EJE 2	EJE 3	EJE 4
ETAPA	Consumo/ Abstinencia Psicopatología concomitante.	Criminológico Psicopatología	Redes de apoyo(familia u otra).	Integración socio- ocupacional.
1° Etapa (3 meses app)	Diagnostico; Manejo del síndrome de abstinencia sub-agudo e intervención en crisis.	Diagnóstico y concienciación Delito/Consumo.	Diagnostico e incorporación de redes de apoyo.	Adaptación a las normas y rutinas del Centro de Tratamiento.
2° Etapa (10 meses app)	Tratamiento, mantención de la abstinencia y Prevención de Recaídas y eventual tratamiento de los daños psico- orgánicos derivados del consumo.	Tratamiento, reformulación y/o construcción de nuevos significados personales y sociales.	Adherencia desde el interno a la red, y vice- versa, Tratamiento de la familia o construcción de redes alternativas.	Diagnóstico socio- ocupacional; identidad, competencia y contexto tratamiento y (re)habilitación.
3° Etapa (4 meses app)	Control de abstinencia e intervención en crisis Vínculo con grupos de Auto- ayuda y red Extra- penitenciaria.	Itinerario de Reintegración. Reafirmación de proyecto de vida.	Itinerario de Reintegración. Reafirmación de proyecto de vida.	Itinerario de Reintegración . Reafirmación de proyecto de vida.

Para diseñar una planificación de las intervenciones y/o acciones terapéuticas específica –adaptada a las necesidades de cada uno de los internos que accedan al programa– se desarrollará una evaluación del nivel de adicción, tipo de drogas utilizadas, grado de compromiso biopsicosocial, etc., 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 Área de Salud.

En los casos de postulantes que van a participar en la Comunidad Terapéutica y otros casos calificados, se implementarán distintas estrategias de desintoxicación. Para ello, se realizarán las coordinaciones pertinentes con la Unidad de Salud para el manejo del síndrome de abstinencia y la respectiva terapia farmacológica que se administre.

La desintoxicación de los internos se desarrollará preferentemente al interior de la Comunidad Terapéutica o en los módulos de los internos, con excepción de aquellos casos que por su severidad requieran hospitalización.

Durante todo el proceso de intervención en el centro de tratamiento, se intervendrá en los 4 ejes metodológicos: Patrón de Consumo; Criminología y Psicopatología; Familia y Redes de Apoyo y Integración Socio-Ocupacional; relevando a este último como eje innovador en los programas de tratamiento, bajo el marco metodológico de



la Ocupación Humana y la contextualización de una integración socio-ocupacional progresiva que busca fomentar el desarrollo de habilidades y la incorporación de valores pro-sociales. Para ello, las acciones técnicas serán supervisadas por un terapeuta ocupacional, que retroalimentará permanentemente al equipo y trabajará directamente con el monitor y/o facilitador, el que estará a cargo del taller artesanal dentro de las dependencias de la Comunidad Terapéutica.

En términos específicos, se considera una estancia de –a lo menos– 17 meses en la Comunidad Terapéutica.

Al momento en que el interno egrese de la Comunidad terapéutica, se coordinará con el Área Salud la toma de exámenes de detección de drogas para detectar consumo durante el tratamiento y el alta.

A cada uno de los internos egresados de la Comunidad Terapéutica que permanezcan en el establecimiento se le realizará un seguimiento y un apoyo posterior por un período de a lo menos 18 meses.

Se desarrollará un programa de apoyo a los egresados de la Comunidad Terapéutica para prevenir recaídas, integrando al interno a un programa específico de trabajo, tanto individual como grupal, considerando como mínimo actividades semanalmente. 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 caso de detectar 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 y que forme parte de las prestaciones del propio subprograma o de otros subprogramas del servicio de reinserción social, o bien determinar un alta administrativa..

Como criterio general, se recomendará la aplicación de beneficios penitenciarios de salida al medio libre a los egresados de la Comunidad, para que puedan vivir en libertad esta última fase del proceso de rehabilitación de su adicción. En los casos de internos que después de egresar de la Comunidad Terapéutica continúen cumpliendo condena dentro del Complejo Penitenciario, se recomendará y coordinará con los Subprogramas Laboral y de Capacitación Laboral la posibilidad de que accedan a una actividad laboral dependiente y/o que ingresen o refuercen alguna forma de microemprendimiento.

La actividad laboral se entiende como un factor protector frente al riesgo de recaídas al que pueden estar expuestos los internos al egresar de la Comunidad, que es un sistema protegido basado en la formación y entrenamiento de comportamientos prosociales, y tener que volver a insertarse en la población penal común, con sus dinámicas y normas opuestas a ello.

En la etapa de egreso resulta fundamental la coordinación con el Programa Social para 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 y/o mantención de su proceso de cambio.

### **3.- Técnicas Específicas Utilizadas en la Comunidad Terapéutica.**

En el siguiente cuadro se describen esquemáticamente las técnicas a utilizar:

<b>Fase</b>	<b>Duración</b>	<b>Tipo de Prestación</b>	<b>Responsable de la Intervención</b>
Adaptación	3 meses app.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta salud mental indiv.</li> <li>- Intervención socio-ocupacional.</li> <li>- Consulta psiquiatría indiv.</li> <li>- Consulta psicológica indiv.</li> <li>- Consulta salud mental familiar.</li> <li>- Inter. psicosocial grupo.</li> <li>- Inter. Psicosocial familiar.</li> <li>- Visita domiciliaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación/Monitor y/o facilitador</li> <li>- Monitor y/o facilitador.</li> <li>- Psiquiatra.</li> <li>- Psicólogo.</li> <li>- Psicólogo, As. Social y/o Tec. Rehab./Monitor y/o facilitador.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- As. Social / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- As. Social/Tec. Rehabilitación/psicólogo.</li> </ul>
Tratamiento por ejes de intervención	10 meses app.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta salud mental indiv.</li> <li>- Intervención socio-ocupacional.</li> <li>- Inter. psicosocial de grupo.</li> <li>- Consulta psiquiátrica.</li> <li>- Consulta médica.</li> <li>- Consulta psicológica.</li> <li>- Psicoterapia.</li> <li>- Inter. Psicosocial familiar.</li> <li>- Inter. Social individual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación/Monitor y/o facilitador.</li> <li>- Monitor y/o facilitador.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- Psiquiatra.</li> <li>- Psiquiatra.</li> <li>- Psicólogo.</li> <li>- Psicólogo.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- A. Social.</li> </ul>
Programación al medio libre	4 meses app.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inter. Social en grupo.</li> <li>- Inter. Psicosocial familiar de grupo.</li> <li>- Inter. Psicosocial familiar indiv.</li> <li>- Consulta en salud mental.</li> <li>- Consulta psiquiátrica indiv.</li> <li>- Consulta médica.</li> <li>- Consulta psicológica.</li> <li>- Psicoterapia.</li> <li>- Visita domiciliaria.</li> <li>- Inter. Psicosocial de grupo.</li> <li>- Inter. Socio-ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As. Social.</li> <li>- As. Social y/o Tec. Rehabilitación.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- Psiquiatra.</li> <li>- Psiquiatra.</li> <li>- Psicólogo.</li> <li>- Psicólogo.</li> <li>- As. Social.</li> <li>- Profesional / Tec. Rehabilitación.</li> <li>- Monitor y/o facilitador.</li> </ul>

Las técnicas grupales son variadas: videos, diapositivas, experiencias directas, análisis de historias de descuidos personales y sus significados, etc.

Asimismo, se coordinará con el Área Salud la prevención y tratamiento de enfermedades comunes a la patología adictiva, tales como el SIDA, la hepatitis —BII, el abandono buco- dental, los trastornos de la alimentación, los daños del sistema nervioso central y del aparato cardiocirculatorio, entre otros.

## PARTE 3

### 3.4. SUBPROGRAMA DE DEPORTE, RECREACIÓN, ARTE Y CULTURA

#### 3.4.1. ASPECTOS GENERALES

---

Las actividades del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura que el Concesionario 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.

##### 3.4.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SUBPROGRAMA

La práctica de las disciplinas deportivas, recreativas, artísticas y cultural es esencial en un Programa de Reinserción Social que considera al ser humano desde una óptica biopsicosocial.

Las actividades deportivas, recreativas y artístico culturales permiten o estimulan el desarrollo integral de los internos, aportando a su desarrollo físico, emocional y cultural y promoviendo la incorporación de hábitos y valores prosociales. En este sentido, estas actividades tienen gran potencialidad de contribuir a la reinserción social en la medida en que se vinculen coordinadamente con el resto de las acciones que se llevan a cabo en las áreas psicosocial, educacional, salud, capacitación y laboral.

Además, en acuerdo con la Oferta Técnica de la Concesionaria, se establecerá una ligazón de la actividad deportiva-recreativa con la actividad laboral, ya que internos participantes del Subprograma podrán acceder a capacitaciones que los habilitarán para cumplir una función determinada dentro de una especialidad (monitores deportivos), y en base a ello podrán tener a futuro la posibilidad de insertarse en actividades laborales del ámbito deportivo en el medio libre, a su egreso. Los profesionales del Subprograma detectarán y seleccionarán de los diferentes módulos a aquellos internos que presenten mejores condiciones personales e interés para desempeñar el rol de monitores deportivos.

El Subprograma contempla y se basa en el desarrollo de Actividades para los internos en 4 Áreas:

- **Deportiva:** los internos participan para mejorar o mantener el estado físico, incorporar aprendizajes técnicos y tácticos de alguna disciplina deportiva de su interés o bien para realizar la práctica sistemática del deporte de su dominio o preferencia
- **Recreativa:** participan con el objeto de acceder a un espacio de entretenimiento saludable o para ocupar el tiempo libre y así disminuir las consecuencias negativas de la inactividad.

- **Artística:** participan para canalizar positivamente su creatividad, satisfacer la necesidad de expresión o mostrar sus habilidades a través de las diversas especialidades que se ofrezcan.
- **Cultural:** participan para incrementar su acervo cultural y garantizar el acceso o derecho a expresiones de cultura.

Para motivar a los internos a participar en las actividades del Subprograma se estructurará un sistema de incentivos, consistente en premios tanto materiales (útiles de aseo, elementos deportivos, otros) como simbólicos (diplomas, medallas, otros) a aquellos que se destaquen en las diferentes actividades.

### 3.4.1.2 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

#### General

Desarrollar en el interno actitudes, valores y pautas de convivencia orientadas a su reinserción social, a través de su participación en actividades recreativas, deportivas, artísticas y culturales.

#### Específicos

- Incentivar y facilitar el desarrollo de valores
- Incentivar el ejercicio y/o desarrollo de habilidades deportivas y culturales de los internos
- Formar internos como monitores deportivos
- Contribuir a la utilización constructiva del tiempo libre en reclusión.
- Estimular y facilitar los procesos individuales de desarrollo personal y social.

### 3.4.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA

---

Las actividades del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura estarán dirigidas a la totalidad de los internos de la población penal 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 Programa se realizarán en cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, según se describe en la Oferta Técnica de la Concesionaria y 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 y ello no se oponga a los términos del contrato de concesión.

Este Programa 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:

### 3.4.2.1 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 Programas 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.
- 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.
- 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.
- 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 Programa.

Todas estas actividades tendrán como línea 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.

### 3.4.2.2 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 las siguientes áreas:

- Actividades culturales: Estas actividades tendrán como objetivo la entretención y la satisfacción de los intereses culturales y artísticos de los participantes y están destinadas principalmente a ocupación del tiempo disponible de los internos.
- 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.

- Eventos artísticos-culturales: Son actividades de carácter masivo cuyo objetivo es la expresión artística de los participantes activos y la entretención de los espectadores.

Estas Actividades deportivas, culturales, artísticas y recreativas potencialmente pueden contribuir a la reinserción social de los internos, en la medida en que se desarrollen coordinadamente con el resto de las acciones consideradas en los otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social. Para lograrlo, deben formar parte de un Programa integral (salud, educación, trabajo, entre otros).

Socialmente esta actividad es valorada por su aporte a la formación de hábitos o valores, lo que no se da por la mera práctica de la actividad. La potencialidad de este Programa de trabajo se encuentra centrado en la posibilidad que tendrán los internos de conocer diversas especialidades, para luego manifestar su interés por participar de alguna de ellas. El interno, si decide participar, elegirá la especialidad y la función que desempeñará dentro de ésta.

El Subprograma se realiza a través de:

- Desarrollo de talleres.
- Desarrollo de eventos.
- Formación de monitores.
- Programa deportivo masivo para internos.
- Planificación, seguimiento y evaluación.

#### **3.4.2.3 DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA E INSCRIPCIÓN DE INTERNOS INTERESADOS EN PARTICIPAR**

Los profesionales del Subprograma realizarán semestralmente visitas y reuniones masivas en todos los módulos, autorizadas por la Administración Penitenciaria, en las cuales difundirá y promoverá hacia los internos la diversa gama de actividades que ofrece el Subprograma, motivándolos a inscribirse y participar de ellas. Se entregará detalles de cada especialidad o actividad, se responderá a las inquietudes de los internos y se enfatizará la importancia del deporte y la cultura para el proceso de desarrollo personal, y para utilizar constructivamente el tiempo durante la reclusión y que éste sea más llevadero.

Cada visita o reunión durará aproximadamente 30 minutos, y como medios para desarrollarlas se considera la realización de charlas informativas y de promoción, la presentación de videos, la distribución de trípticos o folletos, la instalación de paneles gráficos informativos, entre otros.

Se generará cada semestre un cronograma de visitas informativas a todos los módulos, y posteriormente luego de ellas se realizará la preinscripción de los interesados en cada una de las actividades de su preferencia, mediante un formato de nómina que deberá registrar el nombre y firma del interno y la o las respectivas actividades en que se inscriba. Las nóminas se someterán a la consideración del Consejo Técnico, que deberá revisar que la o las actividades que el interno haya elegido sean técnicamente pertinentes para sus

características, necesidades y proceso de reinserción, y concordantes con su PII, en particular respecto a los Talleres Deportivos y Culturales. El Consejo podrá efectuar observaciones, proponer modificaciones y finalmente aprobar la participación de cada interno en el Subprograma. Para poder participar en las actividades deportivas-recreativas y artístico-culturales masivas, destinadas en forma amplia a toda la población penal, no será condición para los internos que ello este contemplado en su PII.

Para captar mayor adherencia se ofrecerán diversas actividades, con el objetivo de mantener la motivación de manera sostenida en el tiempo y garantizar un desarrollo integral del interno

#### **3.4.2.4 DESARROLLO DE TALLERES**

En los talleres se contempla favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje con un fuerte sentido formativo valórico. Los talleres serán coordinados y ejecutados por profesores de educación física y por monitores deportivos y culturales idóneos en cada especialidad, que previamente recibirán capacitación en el modelo de competencias prosociales, con énfasis en el módulo de desarrollo de valores.

Los talleres se desarrollarán tanto en sala, en su parte eminentemente teórica, como en los patios y en gimnasio en su parte práctica.

##### **A) TALLERES DEPORTIVOS:**

- **Talleres Polideportivos-recreativos:** durante el transcurso del taller –y para una recreación activa a través del deporte– los internos accederán a adquirir conocimientos y practicar diversas disciplinas deportivas como: baby-fútbol, básquetbol, voleibol, handbol, tenis de mesa, ajedrez, acondicionamiento físico o gimnasia aeróbica, u otras a definir.
- **Talleres Deportivos:** en caso de que existan grupos de internos con intereses y habilidades definidas por un deporte en particular, se conformará un taller donde sólo se practique específicamente ese deporte, promoviendo así la especialización deportiva. De este modo, el taller adquiere el carácter de entrenamiento y permite la conformación de seleccionados de cada deporte en el Complejo Penitenciario, orientados a la competencia deportiva con eventuales rivales externos.

Junto con la formación y ejercitación en la respectiva especialidad deportiva, los talleres deportivos tendrán un fuerte sentido formativo en valores humanos prosociales, que serán fomentados y trabajados por los profesionales del Subprograma en base al modelo RNR, pudiendo contar, si fuera necesario, con el apoyo de profesionales de Atención Social y Psicológica. Como complemento y apoyo podrá utilizarse también el modelo de desarrollo de valores a través del deporte, que ha desarrollado la Universidad Católica, que implica un trabajo teórico-práctico de formación deportiva y desarrollo personal.

Para poder participar en los talleres, los internos deberán haberse



previamente inscrito para ello con los profesionales del Subprograma, que lo registrarán en sus Fichas Únicas y presentarán las nóminas de interesados al Consejo Técnico, para su revisión y aprobación

Se realizarán 20 Talleres Polideportivos-recreativos o Deportivos al año, cuya duración será de 4 meses, 2 veces por semana, considerando sesiones de 2 horas pedagógicas., Cada taller tendrá un máximo de 20 participantes. Se llevarán a cabo en las dependencias del gimnasio u otra dependencia autorizada por la administración penitenciaria y que cumpla las condiciones para estos fines

## **B) TALLERES CULTURALES:**

Se ofrecerán las siguientes alternativas:

- Artes Visuales (dibujo, pintura, escultura, serigrafía, videos, fotografía).
- Literatura (cuento, poesía, autobiografía).
- Teatro (obras, mimos, títeres, marionetas, escenografía).
- Folclore (danzas, bailes, mitología, juegos tradicionales).
- Comunicaciones (audiovisual, prensa escrita, radio).

Junto con la formación teórica y práctica en la respectiva especialidad cultural-artística, los talleres culturales tendrán un fuerte sentido formativo en valores humanos prosociales, que serán fomentados y trabajados por los profesionales del Subprograma en base al modelo RNR, pudiendo contar, si fuera necesario, con el apoyo de profesionales de Atención Social y Psicológica.

Se realizarán 12 Talleres Artístico-culturales al año, cuya duración será de 4 meses, 2 veces por semana, considerando sesiones de 2 horas pedagógicas., Cada taller tendrá un máximo de 20 participantes. Se desarrollarán –previa autorización de la Administración Penitenciaria– en los comedores de los módulos o en recintos tales como salas de clase, salas de visitas y sala de uso múltiple u otra dependencia autorizada por la administración penitenciaria y que cumpla las condiciones para estos fines

Para poder participar en los talleres, los internos deberán haberse previamente inscrito para ello con los profesionales del Subprograma, que lo registrarán en sus Fichas Únicas y presentarán las nóminas de interesados al Consejo Técnico, para su revisión y aprobación.

La participación de los internos en los talleres deportivos y culturales será evaluada por los profesionales del Subprograma, y sus conclusiones y resultados se incorporarán en la Ficha Única de cada interno y en el seguimiento del desarrollo de su PII en caso de la población penal condenada

### 3.4.2.5 DESARROLLO DE EVENTOS

En el Complejo Penitenciario de Mediana Seguridad de Antofagasta, se realizarán a lo menos 30 eventos durante el año, entre deportivos y recreativos (Preferentemente 15 de cada área), en el que podrá participar población penal condenada e imputada. El Complejo Penitenciario Biobío se realizaran a lo menos 40 eventos durante el año, entre deportivos y recreativos (preferentemente 20 de cada área), en los que podrá participar población penal condenada e imputada.

Comprende la realización de muestras, encuentros, presentaciones, competencias, clínicas y foros, donde los internos participantes desempeñen un rol activo como organizadores y protagonistas o bien como espectadores.

Se considera desarrollar campeonatos en distintas disciplinas deportivas, donde los internos competirán entre ellos, con rivales externos pertenecientes a clubes deportivos, instituciones educativas o internos de otros recintos penitenciarios, si la Administración Penitenciaria lo considera pertinente y lo autoriza.

Los productos presentados en concursos, festivales y exposiciones realizadas en el ámbito artístico-cultural se difundirán externamente, si la administración penitenciaria lo estima pertinente. Además, se estimulará la participación de los internos en concursos externos al recinto penitenciario.

Se generarán estrategias para reforzar las conductas positivas mediante la entrega de premios como: diplomas, galvanos y trofeos. Además, se publicitarán los logros al interior del penal.

Respecto de la oferta de 15 eventos deportivos-recreativos en el caso del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y 20 eventos deportivos-recreativos en el caso del Complejo Penitenciario Biobío, Estos serán definidos anualmente en el Plan de Reinserción. Lo mismo ocurre con los 15 eventos artístico-culturales en el caso del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y los 20 eventos artístico-culturales en el caso del Complejo Penitenciario Biobío, los cuales también serán definidos en el Plan Anual de Reinserción Social.

Respecto a la oferta de 4 eventos de celebración de fechas especiales, se considera realizar:

- Día de la Madre.
- Día del Niño.
- Fiestas Patrias.
- Navidad.

Todas estas actividades o eventos se realizarán separadamente, de acuerdo a los niveles de segmentación y clasificación y con la debida autorización de la Administración Penitenciaria.

Asimismo –previo análisis y aprobación de la autoridad penitenciaria– se realizarían en las dependencias del gimnasio, eventos especiales, finales de competencias deportivas, certificaciones, etc. Lo anterior, beneficiará a poblaciones de distintas segmentaciones.

#### **3.4.2.6 FORMACIÓN DE MONITORES**

Se considera formar cada año a 20 internos como monitores deportivos, los que deberán tener interés por esa función y características de liderazgo positivo, y se les preparará para que trabajen como apoyo de los profesores de educación física y monitores del Programa si lo desean.

Su participación estará supervisada por un Profesor de Educación Física y desarrollarán sus actividades acordes 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.

Se seleccionará a los internos que demuestren mayor interés por el desarrollo permanente de actividades deportivas al interior de sus patios, que tengan educación media o estén en proceso de completarla, y que tengan definidas habilidades de liderazgo. Ellos podrán acceder a un Curso anual de Formación de Monitores Deportivos, que como mínimo deberá tener 30 horas pedagógicas, distribuidas en horas prácticas y teóricas, pudiendo realizarse en 10 sesiones semanales de 3 horas pedagógicas cada una. Sin embargo, este curso será impartido a través de un Organismo Técnico de Capacitación o entidad oficialmente acreditada, a la cual se le solicitará una propuesta técnica para el diseño específico del curso (contenidos, metodología, materiales, duración, evaluación), y por tanto podrá haber variaciones sobre las exigencias mínimas. Esa entidad deberá otorgar una certificación formal a los internos que aprueben el curso, la que será una valiosa herramienta al momento del egreso. Todo esto en estrecha coordinación con la Administración Penitenciaria, específicamente con el Consejo Técnico.

La Concesionaria podrá contratar a los internos que aprueben el Curso, cancelándoles una remuneración proporcional a la función y al tiempo que dediquen a ella.

La participación de los internos en este taller será propuesta por los profesionales del Subprograma al Consejo técnico como consecuencia de su PII, y sus conclusiones y resultados se incorporarán en la Ficha Única de cada interno.

#### **3.4.2.7 PROGRAMA DEPORTIVO MASIVO**

Este Programa, en el caso del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y el Complejo Penitenciario Biobío, es de carácter permanente y contempla la participación voluntaria y no estructurada en actividades deportivas al interior de los patios. Las actividades son de carácter informal y se desarrollan conforme a los intereses y necesidades de los integrantes de cada módulo. Se llevarán a cabo diariamente en los horarios del desencierro y durante el tiempo libre del interno, es decir, en los momentos en que no accede a visitas, trabajo, escuela,

Unidad de Salud, algún tipo de atención social, psicológica, talleres, capacitaciones o diligencias penitenciarias; cobrando vital importancia durante los fines de semanas y días feriados.

Para su puesta en marcha cada uno de los profesionales del subprograma estará encargado de dirigir y coordinar la actividad deportiva en varios módulos, distribuyéndose equitativamente la carga de trabajo entre ellos. Este profesional será el interlocutor válido entre la población penal y los monitores deportivos del Programa, quienes deberán apoyar y monitorear el desarrollo del Programa en cada módulo.

Los internos podrán participar en las siguientes disciplinas deportivas: baby-fútbol, tenis de mesa, ajedrez, acondicionamiento físico juegos de salón, u otros que se definan en el plan anual de Reinserción Social.

A través del Programa, para el Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y el Complejo Penitenciario Biobío, se entregará la implementación necesaria para la ejecución de estas actividades, a través del profesional encargado y del monitor correspondiente a cada módulo. El equipamiento permanente por módulo corresponderá a: una pelota de baby futbol o una de vóleibol, cuatro juegos de salón, dos juegos de petos y una mesa de ping pong con sus respectivas paletas y pelotas. La Sociedad Concesionaria repondrá semanalmente los implementos y equipos desgastados por uso o daño.

En el caso del área anexada del CCP Concepción, se entregará mensualmente a la Administración Penitenciaria, un set compuesto por 10 balones de Baby futbol, 3 de voleibol y 30 juegos de salón, una mesa de pingpong con dos paletas y 30 pelotas, para su distribución en los módulos de condenados e imputados/as.

El equipo de profesionales del Subprograma DRAC llevará un registro actualizado en el que conste la entrega de los implementos deportivos a cada módulo, en el que se consignará la fecha de la entrega, el tipo de implemento, la cantidad de ellos y la firma del funcionario de Gendarmería responsable del módulo y del monitor encargado de guardar y cuidar los implementos en la dependencia del módulo que a este efecto se determine, esto en el caso del Complejo Penitenciario de Antofagasta y el Complejo Penitenciario Biobío, y un registro de entrega del set de insumos a Funcionario de la Administración Penitenciaria en el caso del del área anexada del Complejo Penitenciario.

### **3.4.3. PERSONAL DEL SUBPROGRAMA DRAC**

---

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.

De acuerdo a las Bases de Licitación, el equipo de trabajo del Subprograma DRAC, estará conformado por tres profesores de educación física con la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones. Para la ejecución de las actividades y /o talleres artísticos culturales se podrá contar con monitores externos con dominio en las especialidades a desarrollar (literatura, pintura, música, escultura, artes plásticas, audiovisuales, folclor,

danza, etc.).

Se considerarán parte del equipo de trabajo del Programa DRAC los monitores deportivos internos, debidamente capacitados para ese fin.

#### **3.4.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SUBPROGRAMA DRAC**

El equipo del Subprograma llevará un registro actualizado de asistencia y de renuncia de los internos a las sesiones de los distintos de talleres, y en este registro estará consignada la firma de los internos. La evaluación de la participación de los internos en los talleres se incorporará en la ficha única del interno.

Para constancia de los eventos existirá un registro en el que se describirá la actividad realizada, se consignará el número de internos que participó y se estampará la firma del funcionario de Gendarmería que el Alcalde designe para estos efectos.

Estos registros alimentaran el sistema computacional del concesionario descrito en el punto 3.0.8.2 de este Reglamento el que permitirá extraer los indicadores cuantitativos de gestión anuales del Programa.

#### **3.4.5. COBERTURA DEL SUBPROGRAMA DRAC**

<b>Tipo de intervención</b>		
<b>Talleres</b>	<b>Nº de talleres</b>	<b>Cobertura</b>
Talleres Polideportivos-recreativos o Deportivos	20	Al menos el 20% de la población penal condenada e imputada participa en talleres artístico-culturales y/o deportivo-recreativo en el año..
Talleres Artístico-culturales	12	
<b>Eventos</b>	<b>Nº de eventos</b>	<b>Cobertura</b>
Eventos Deportivos	15 En EP Antofagasta/ 20 En CP Biobío	Nº de internos que la Administración Penitenciaria autorice a participar
Eventos Culturales	15 En EP Antofagasta / 20 En CP Biobío	
Celebración de Fechas especiales	4	
<b>Otras Prestaciones</b>	<b>Nº otras intervenciones</b>	<b>Cobertura</b>
Formación de Monitores	1	20 internos
Programa Deportivo Masivo	1En EP Antofagasta y EP Biobío	100% de los Módulos que autorice la Administración Penitenciaria.

Nota: El Nº de talleres como su cobertura son referenciales, ajustándose en todo momento a las exigencias establecidas para el cumplimiento de los indicadores de gestión contenidos en el punto 2.4.2.4.5.7 de las Bases de Licitación, y en la Oferta Técnica.

### 3.4.6. SERVICIOS DE APOYO

---

#### 3.4.7.1. UNIDAD DE SALUD

En los casos que se produzcan eventuales accidentes durante las actividades deportivas será este Servicio el que deberá atender al accidentado.

#### 3.4.7.2. SERVICIO DE MANTENCIÓN

Deberá prestar servicios oportunos, eficientes y de calidad que sean requeridos por el Programa, tanto en lo que se refiere a infraestructura, como a la reparación de maquinarias y equipos deportivos y otros del Subprograma.

### 3.4.7. INDICADORES DE GESTIÓN

---

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Programa DRAC, serán los siguientes:

Ámbito	Resultado e Indicador
Funcionamiento y equipamiento	En la totalidad de los Módulos del EP de Antofagasta y EP Biobío, funcionó en forma diaria el Programa deportivo masivo, para lo cual deberá contar con un mínimo de una pelota de baby futbol o una de voleibol, cuatro juegos de salón; dos juegos de petos y una mesa de ping pong con dos paletas y pelotas, para un adecuado esparcimiento de la población penal. La Sociedad Concesionaria deberá reponer estos elementos ya sea por desgaste, uso o daño con una periodicidad semanal. La Sociedad Concesionaria entregará para el área anexada del CCP Concepción mensualmente, un set compuesto por 10 balones de baby futbol, 3 de voleibol y 30 juegos de salón, una mesa de ping pong con dos paletas y 30 pelotas, para su distribución en los módulos de condenados e imputados/as.
Participación	Al menos el 20% de la población penal condenada e imputada participa en talleres artístico-culturales y/o deportivos-recreativos en el año.
Permanencia	Al menos el 80% de los internos condenados inscritos inicialmente, terminan las actividades de este subprograma excluidos lo que desertaron en forma voluntaria o por fuera mayor (castigos, traslados, enfermedades entre otras). Los cuales deben cumplir con una participación, según registro de asistencia, de un mínimo del 80% de las actividades.
Talleres deportivo-recreativos	En cada establecimiento penitenciario se ejecutaron al menos 20 talleres deportivo-recreativos en los que podrán participar separadamente población penal condenada e Imputada durante el año.(20 en el Establecimiento Penitenciario de Antofagasta y 20 en el Complejo Penitenciario Biobío)
Talleres artístico-culturales	Se ejecutaron a lo menos 12 Talleres artístico-culturales durante el año.
Eventos deportivos y recreativos	En el Establecimiento Penitenciario de Antofagasta, se realizaron a lo menos 30 Eventos durante el año, entre deportivos y recreativos (preferentemente 15 de cada área). En el Complejo Penitenciario Biobío, se realizaron a lo menos 40 Eventos durante el año, entre deportivos y recreativos (preferentemente 20 de cada área).

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## **PARTE 3**

### **3.5. SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL**

#### **3.5.1. 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.

##### **3.5.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA**

Este Subprograma de Capacitación Laboral se orienta –a través de distintas ofertas– a entregar a los internos capacitaciones en distintos ámbitos como: alfabetización digital, formación general para el trabajo, emprendimiento y técnica en oficios (que cuenta con las respectivas certificaciones de OTEC acreditadas y vigentes ante el SENCE). A través de ellas se busca generar destrezas y competencias laborales que permitan a los internos mejorar su productividad y otorgarles las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral una vez egresados del medio penitenciario.

De acuerdo a las BALI, la población objetivo del Subprograma de Capacitación Laboral, es la población condenada del establecimiento con permanencia superior a seis meses, excluyendo a los internos condenados de los módulos de máxima seguridad, de las poblaciones especiales de insanos mentales, aislados por sanción disciplinaria e incomunicados

El mejorar las competencias laborales o adquirir un oficio está fuertemente ligado y condicionado por la adquisición de destrezas básicas, tales como operaciones matemáticas básicas, comprensión del medio social y natural y dominio del lenguaje, que constituyen habilidades mínimas para el desempeño del sujeto en cursos de capacitación laboral en oficios, que pueden ser la vía para su primera experiencia laboral de carácter formal.

Considerando la relevancia de mejorar y ampliar la acción de capacitación en un contexto real y actualizado, se considera muy importante poder vincularse con fuentes complementarias de apoyo y recursos para la capacitación, tanto desde el ámbito público como del sector privado. En cualquier caso, los aportes que otros servicios o instituciones puedan prestar a la capacitación serán sólo complementos a la labor y sustento propio que debe entregar la Concesionaria, como responsable de la ejecución del Subprograma.

### 3.5.1.2 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA

Este programa busca entregar conocimientos y competencias genéricas de empleabilidad y competencias laborales específicas. Están orientadas a mejorar las posibilidades de inserción laboral de los internos en función de los requerimientos del mercado del trabajo, ya sea de forma independiente como dependiente.

Los objetivos del Subprograma de Capacitación Laboral son:

- Realizar un diagnóstico anual de capacitación de toda la población penal objetivo respecto de sus habilidades laborales y sus niveles de formación para el trabajo, que permita orientar la capacitación con fines de inserción laboral.
- Desarrollar cursos de capacitación y técnicas en oficios específicos para los internos a fin de potenciar y consolidar sus habilidades y experticias laborales.
- Gestionar acciones de charlas informativas y de capacitación a la población penal con entidades externas del rubro del emprendimiento.
- Desarrollar capacidades de gestión en los internos trabajadores independientes y microempresarios, propendiendo a que desarrollen la capacidad de vinculación a redes para adquirir asesoría técnica y obtener recursos para que financien sus respectivos proyectos de emprendimiento.
- Aumentar las posibilidades de empleabilidad de los internos participantes de este programa.
- Establecer vínculos operativos con los procesos de educación formal a fin de efectuar las nivelaciones educacionales base para los programas de capacitación laboral.
- Establecer vínculos con las actividades económico-productivas del Programa Laboral para que la oferta de capacitación mejore la calidad y productividad de los internos que se incorporen a las distintas actividades laborales.

### 3.5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

---

#### 3.5.2.1 **Diagnóstico de Necesidades, Intereses, Destrezas y capacitación laboral**

Para elaborar el Plan de Intervención Individual de cada interno es necesario contar, entre otros antecedentes, con información integral respecto a su historia y experiencia laboral, su nivel de instrucción y/o capacitación, su perfil ocupacional, sus destrezas laborales y sus competencias de empleabilidad. Asimismo, es importante conocer los valores, necesidades, intereses y cualidades personales del interno. En cuanto a la competencia laboral, está referida a establecer el grado en que la persona es capaz de mantener un patrón de conducta ocupacional productivo y satisfactorio, elementos vitales para predecir una futura inserción laboral.

Para recabar y sistematizar esa información se realizará este Diagnóstico, mediante la aplicación a los internos de un instrumento estandarizado y que será validado anualmente por la Administración Penitenciaria como parte del proceso de aprobación del Plan Anual de Reinserción Social, en particular del



Subprograma de Capacitación Laboral. Este instrumento, que se presenta en el anexo del RSO, contendrá las variables y preguntas necesarias para identificar las condiciones y características de los internos en los ámbitos de información mencionados, y podrá ser complementado con una entrevista individual en los casos que sea necesario, destinada a corroborar y completar los antecedentes que aparezcan como insuficientes.

Los resultados del diagnóstico de las distintas áreas servirán para complementar la valoración de riesgo de reincidencia delictual, y por tanto definir y planificar las prioridades a intervenir en cada interno para desarrollar sus competencias y habilidades laborales, lo cual se recogerá en su Ficha Única y en su Plan de Intervención Individual debidamente aprobado por el Consejo Técnico. Específicamente permitirá detectar las falencias o carencias del interno en formación y capacitación laboral, y a la vez sus intereses y motivaciones laborales particulares, y en base a ello definir las áreas de capacitación en que debería participar. Esta será a la vez la base referencial para posteriormente hacer el seguimiento de su participación en los distintos cursos y/o talleres de capacitación, su evolución y avances del interno en su proceso de reinserción social y de preparación para el trabajo.

Por otra parte, la información que se recoja de este Diagnóstico servirá para definir o precisar los cursos y talleres de capacitación y formación a realizar por el Subprograma cada año, organizándolos por áreas o rubros de capacitación, de modo que respondan a los intereses y necesidades de desarrollo de competencias laborales de los internos, a la vez que a la oferta y la demanda del mercado laboral local y regional.

El Diagnóstico abarca dos grandes áreas de información de los internos en el ámbito laboral:

**a) Área de Capacitación Laboral recibida en el EP:**

Se recabará y sistematizará la información de las capacitaciones recibidas por cada interno durante su permanencia en el EP, a través de su participación regular en cursos de capacitación en oficios o de formación para el trabajo y el emprendimiento. Esta información deberá estar registrada en la Ficha Única del Interno y en el sistema computacional de la Sociedad Concesionaria, que mantendrá al día un registro de las actividades de capacitación laboral realizadas cada año. Con todo, igualmente se recabará directamente de cada interno las capacitaciones que haya recibido cada año.

**b) Área de Necesidades, Intereses, Competencias y Destrezas Laborales:**

En esta Área el Diagnostico recabará y sistematizará la información respecto a, por una parte, los intereses, necesidades y expectativas de capacitación de cada interno, y por otra a la experiencia, competencias y destrezas laborales con que cuente. Esta información es esencial para definir para cada interno un plan de capacitación que lo motive y que responda a sus necesidades objetivas de preparación para el trabajo, el cual deberá estar recogido en su respectivo PII.

En cuanto al diagnóstico de las competencias laborales, debe considerarse que ellas se definen y se realizan en el contexto concreto del trabajo, y por tanto su evaluación debe efectuarse para cada persona con propósito y utilidad laboral, es decir en función del entrenamiento y preparación real para el trabajo. Entendiendo que la competencia no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos, técnicas y procedimientos específicos en cada área y oficio laboral, el diagnóstico a aplicar, para que sea pertinente y útil, considerará a lo menos las siguientes áreas, descritas en la Oferta Técnica de la Concesionaria:

- Competencias de Empleabilidad
- Competencias Relacionadas al Uso de Recursos
- Competencias Sistémicas

### **3.5.2.2 Diagnóstico de los Requerimientos de Mano de Obra a Nivel Regional**

Se realizará cada dos años un catastro y levantamiento de información relevante acerca del funcionamiento, oferta, necesidades y proyecciones del mercado laboral a nivel local y regional. Esta información será relevante para orientar y definir las áreas y rubros de capacitación que deberá asumir el Subprograma, que deberá ser consecuente y pertinente con ello. De este modo, para que tenga sentido y utilidad, la capacitación que entregue el Subprograma deberá responder a las necesidades y demandas de mano de obra del mercado, y a la vez a las necesidades, intereses y motivaciones de los internos.

El diagnóstico se hará en base a los antecedentes del Proyecto de Desarrollo Regional, como también en base a otras fuentes de información secundaria. De ser necesario, se profundizará en base a una encuesta a empresarios representativos de la región. También se establecerán convenios de trabajo con Universidades o Centros de Estudio de la Región, que permitan mantener diagnósticos actualizados y validados externamente.

Las variables centrales a recoger en este diagnóstico serán:

- Población empleada por sector productivo (en base a los datos de los últimos 5 años).
- Ubicación geográfica a nivel provincial y comunal de las empresas de la región.
- Proyecciones de inversión en el sector público y privado en los 5 años siguientes.
- Definiciones existentes a nivel del Plan de Desarrollo Regional.
- Orientaciones de política y programas públicos de empleo a nivel regional.

### **3.5.2.3 Diagnóstico de la Oferta de Capacitación Laboral y Formación Técnica presente en la Región I**

Simultáneamente con lo anterior se realizará un catastro de las ofertas y capacidades institucionales presentes en la región en el área de la capacitación laboral y de formación técnica, con énfasis en las posibilidades de suscripción de convenios permanentes de colaboración que tengan especialmente en cuenta la alternativa de disponer de sus equipamientos técnicos al interior del Complejo Penitenciario.

Para estos efectos, se tomarán como antecedentes básicos de información, las bases de datos disponibles en SENCE para los Organismos Técnicos de Capacitación (OTECs) y OTIC. En el caso de los OTECs, se trabajará especialmente con aquellos que han operado proyectos del área de programas sociales de capacitación.

### **3.5.2.4 Difusión y Promoción de las Actividades de Capacitación Laboral:**

Se desarrollarán anualmente 2 actividades de difusión y promoción de los Programas y Cursos de Capacitación Laboral que se ofrecen para los internos, en las cuales se enfatizará la importancia y utilidad de la capacitación para el proceso de desarrollo personal en general, y para facilitar el proceso de reinserción en la sociedad al egreso del sistema penitenciario. Como medios, se considera la realización de charlas informativas por módulo, la presentación de las entidades capacitadoras, la distribución de trípticos o folletos y la mantención de paneles informativos actualizados, entre otros.

Esta actividad se desarrollará en forma semestral y consistirá en la difusión y promoción de las diferentes alternativas de formación y capacitación laboral que se impartirán durante el año en el Complejo Penitenciario, para motivar a los internos a inscribirse y participar de tales actividades, con el objeto de que aprendan un oficio que los califique para enfrentar el mundo laboral. Se cuidará de que la oferta de capacitación sea la necesaria y pertinente de acuerdo a los intereses y motivaciones de los internos y a la demanda de mano de obra del mercado laboral local y regional.

A su vez, se aprovechará esta instancia para mostrar a los internos los logros alcanzados por sus compañeros que han participado de estas actividades. El objetivo es que esto sirva como modelaje de conductas prosociales.

Además, se invitará a organizaciones de capacitación y otras afines de la región para que en modalidad de "Ferias de Información", den a conocer a los internos los servicios ofertados en el mercado.

### 3.5.2.5 Capacitación Laboral en Oficios:

La definición de los cursos a realizar surgirá del Diagnóstico de Capacitación Laboral, Necesidades, Intereses, Competencias y Destrezas Laborales de los Internos y del Diagnóstico de los Requerimientos de Mano de Obra a Nivel Regional, conjugando los resultados y conclusiones de cada uno de ellos. Así como las consideraciones a los aspectos de seguridad del Complejo Penitenciario.

Se considera que un significativo número de internos son jóvenes con escolarización incompleta, y que por ende carecen de competencias básicas para la empleabilidad, lo cual hace necesario dotarlos de esas competencias y habilidades antes de que se incorporen a una capacitación laboral en oficios, en particular de alfabetización digital y formación general para el trabajo. Por otro lado, para que un interno tenga o logre la calidad de microempresario, deberá necesariamente contar con capacitación en oficios en la especialidad del respectivo negocio productivo.

En este contexto, el siguiente es un esquema del avance que debe cumplir todo interno que se integre a la capacitación en oficios:



De acuerdo a las BALI, los cursos de capacitación laboral en oficio tendrán una duración de 150 horas cronológicas cada uno y estarán destinados al 20% de la población objetivo. De estas 150 horas, 50 estarán destinadas a temas de formación general para el trabajo y gestión y 100 a la capacitación técnica propiamente tal.

El espacio destinado para la implementación de este subprograma podrá eventualmente ser el interior de los Talleres Industriales, si su giro lo permite, utilizando el porcentaje máximo de no uso por empresas señalado en las BALI. También se podrán utilizar las salas de uso múltiple, las salas de escuela y los talleres laborales de cada módulo.

Para la realización de cada curso de capacitación en oficio se contará con los materiales, herramientas y maquinarias en la cantidad y la calidad necesarias para que cada alumno participante tenga las mismas posibilidades de aprender. Estos elementos serán especificados en cada proyecto de curso, que deberá contener un listado detallado de ellos.

Se considera un número máximo de 20 alumnos por curso, con una metodología preferentemente práctica, de tal forma que los aspectos teóricos no constituyan más allá de un 30% de las actividades a realizar. Tendrá una duración no superior a seis meses.

La totalidad de los cursos de capacitación laboral en oficios serán impartidos por OTEC, entidades reconocidas por SENCE, lo que acreditarán con el respectivo certificado.

Las actividades de capacitación se estructurarán en competencias laborales para la empleabilidad y el trabajo independiente, organizadas en un Área de competencias generales y en un Área de competencias laborales específicas, la que contiene cinco rubros productivos. Ambas áreas conforman un plan inicial de orientación de las líneas de capacitación a implementar, las que podrán modificarse anualmente a lo largo de la operación. Constituyen alternativas de capacitación entre otras que puedan surgir posteriormente del avance de la operación en relación a la instalación de empresas externas en los talleres industriales del Complejo Penitenciario, a la evolución del mercado laboral regional y nacional, a las necesidades e intereses de capacitación de los internos y a la oferta de capacitación de los organismos locales y regionales del rubro. Asimismo deberán ajustarse a los rubros y actividades productivas que autorice la Administración Penitenciaria

Tal como se señala y describe en detalle en la Oferta Técnica de la Concesionaria, las Áreas y rubros productivos específicos que se contemplan como plan inicial para los cursos de capacitación en oficios son los siguientes:

- **Área de Administración en Servicios Generales:** temas de administración general
- **Área de Oficios Específicos:** 5 rubros de capacitación en competencias laborales específicas:
  - Metalmecánica, Soldadura y Montaje de Estructuras Industriales
  - Instalaciones Eléctricas y Electrónica
  - Mueblería y Tornería en Madera
  - Repostería, Cocina Industrial y Procesamiento de Alimentos
  - Servicios

Cada curso tendrá 100 horas cronológicas de clases, que se distribuirán de la siguiente manera:

Conocimientos Teóricos	30 horas
Conocimientos y Entrega de Contenidos Prácticos	70 horas

Respecto a la capacitación en competencias laborales para la empleabilidad, se basa en el concepto de que la empleabilidad es la capacidad para mantenerse empleado. Por tanto, las competencias de empleabilidad corresponden al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen la obtención, mantención y progreso en un puesto de trabajo, sea de tipo dependiente o

independiente.

El modelo de competencias blandas consta de: aprendizaje de herramientas comunicacionales; iniciativa y emprendimiento; trabajo en equipo; aprender a aprehender; efectividad personal. Para responder a ello, cada curso de capacitación en oficios tendrá un módulo de 50 horas cronológicas dedicadas a entregar y entrenar estas habilidades, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la empleabilidad. Estas horas se distribuirán en 2 módulos:

Elementos Básicos de Gestión (iniciativa y emprendimiento)	20 horas
Proceso de Formación para el Trabajo (comunicación, trabajo en equipo, aprender a aprehender, efectividad personal)	30 horas

### **3.5.2.6 Capacitación en Talleres de Formación para el Trabajo y el Emprendimiento:**

Los Talleres de Capacitación en Formación para el Trabajo y Emprendimiento tendrán una duración de 20 horas cronológicas cada uno, y están destinados al 40% de la población objetivo que no participe en cursos de capacitación en oficios. Estos internos podrán incorporarse a estos talleres si su Diagnóstico Laboral y su PII debidamente aprobados por el Consejo Técnico lo indican como pertinente.

La Concesionaria confeccionará las nóminas de postulantes a cada taller y las presentará al Consejo Técnico al menos 5 días hábiles antes de la fecha de reunión del Consejo para revisar temas de reinserción social, y éste deberá emitir su aprobación o pronunciamiento a lo más 5 días hábiles después de esa reunión. La no obtención de respuesta en los plazos definidos, se entenderá como aprobación de los listados correspondientes.

Se contempla la realización de los siguientes talleres en esta alternativa de capacitación:

#### **3.5.2.6.1 Taller Anual de Desarrollo de Capacidad Emprendedora Dirigido a Formación de Microempresarios.**

Tener iniciativa y emprendimiento es enfrentar flexiblemente situaciones nuevas, presentar recursos, ideas y métodos innovadores, concretándolos en acciones que pretenden crear un nuevo orden. Es por ello que este curso es parte del Programa de Formación para el Trabajo y Gestión, realizado para los internos que sean potenciales microempresarios o que ya lo sean. Tiene como fin desarrollar las habilidades emprendedoras de los participantes para potenciarlos en una actividad laboral independiente formal.

Un elemento fundamental para la conformación de una microempresa es el desarrollo de las habilidades emprendedoras de sus integrantes, de una manera complementaria a la adquisición de habilidades de gestión y organización de la misma.

Es básico que la persona tenga conocimiento acerca de aquellas instituciones que le proporcionarán las directrices para el efectivo

desarrollo de su proyecto, tales como: asesoría técnica necesaria para elaborar un buen plan de negocios y la generación de una estructura microempresarial sustentable en el tiempo. Lo anterior, es considerando como parte importante del efectivo desarrollo de las iniciativas y emprendimientos.

Para ello, se entregarán las herramientas necesarias a fin de que el interno participante aprenda a conocer y activar estos contactos con redes privadas y públicas de su comunidad. Para esto se considerará la visita de gestores y/o coordinadores de estos programas, quienes entregarán antecedentes y alternativas de gestión de iniciativas y/o desarrollo de una microempresa propiamente tal.

Se solicitará que en dichas exposiciones se completen formularios de inscripción y postulación, como una manera de ir ejercitando y conociendo la elaboración de proyectos productivos.

Por esta razón, se considera la ejecución de un taller Anual de Desarrollo de Capacidad Emprendedora, dirigido a un máximo de 45 participantes y con un total de 26 horas. Posteriormente se les entregará una Certificación de una entidad acreditada por el SENCE.

#### **3.5.2.6.2**

##### **Talleres de Formación General para el Trabajo**

Se realizará esta actividad como una forma de inducción al mundo del trabajo y la capacitación. Consiste principalmente en la creación de Talleres de Habilidades para el Empleo.

Estos talleres buscan formar en los internos habilidades sociales generales que puedan capitalizar como competencias sociolaborales disponibles para el ejercicio armónico de cualquier actividad laboral que implique interacción social.

Este programa estará en estrecha coordinación con el Programa Educacional, ya que se quiere ir privilegiando en estas actividades a internos que tengan escolaridad básica completa, donde el manejo de las operaciones matemáticas y la lecto-escritura no sea una dificultad. Se hace presente que si se detecta que un interno no domina las operaciones básicas de cálculo matemático, debe necesaria y prioritariamente incorporarse al Programa Educacional. Las posibilidades de empleabilidad al egreso van a ser muy complejas si presenta una baja escolaridad.

La estructura de los Talleres de Formación para el Trabajo está hecha para reforzar las habilidades sociales necesarias para empezar y mantener una actividad laboral, conocer sus derechos y deberes como trabajador, tener acceso a la alfabetización digital y tener nociones sobre seguridad en el trabajo, entre otras.

Por lo anterior, este taller está orientado a ir desarrollando diferentes aspectos. Por esta razón, se presentarán diferentes versiones curriculares

de éste módulo, ya que responde a los intereses y necesidades de los internos.

Cada Taller estará dirigido a un máximo de 20 participantes, por un total de 20 horas.

#### **3.5.2.6.3** Talleres de Apresto Laboral

Estos talleres están dirigidos a todos aquellos internos que su diagnóstico laboral determine que hay una historia laboral deficiente, con índices de refractariedad laboral y ausencia o disminución de hábitos laborales.

Se considera relevante realizar acciones focalizadas. Por ello, la oferta de este taller tiene como finalidad realizar acciones tendientes a potenciar la integración socio-ocupacional de los internos y lograr su motivación para que se incorporen a programas laborales dependientes y/o independientes, con el fin de que enfrenten con mayores posibilidades de éxito su proceso de reinserción social.

Para lograr lo anterior, este taller ocupará como fundamento teórico el Modelo de Ocupación Humana (MOH), donde el concepto de ocupación humana está referido a todo comportamiento que se realiza en una cultura para responder a un rol que ésta le asigna a la persona.

El modelo concibe a la persona como un sistema abierto donde se organizan los aspectos de motivación, comportamiento, cognición y aquellos relevantes para el entendimiento de la ocupación.

Todas estas áreas serán incorporadas en los contenidos temáticos del taller que será ejecutado por Terapeutas Ocupacionales. Tendrá una duración de 20 horas, con un máximo de 20 internos por taller.

#### **3.5.2.6.4** Talleres de desarrollo de habilidades artesanales

La población penal que trabaja en la modalidad independiente y que se denominan artesanos, requieren de una asesoría especializada para, por un lado, poder elaborar un producto que tenga reales posibilidades de comercialización y, por otro, realizar un trabajo artesanal ordenado, con disciplina laboral. El objetivo es que los productos elaborados por ellos puedan competir en el mercado artesanal con un sello de calidad.

Estos talleres buscan contribuir al desarrollo de habilidades personales y artístico-laborales. Esta actividad pretende contribuir al Programa de Capacitación, mediante la formación y capacitación de un oficio manual que vaya en pos de la reinserción laboral de los internos. La idea es que a su egreso puedan continuar con el desarrollo de esta actividad laboral y establecerse como artesanos, trabajadores independientes y/o microempresarios.

A partir de estos talleres, se instará a la creación de unidades productivas al interior del Complejo Penitenciario, haciendo, por ejemplo, uso de



espacios residuales para la implementación de cursos relativos al cultivo de flores, plantas ornamentales, viveros, etc. Se quiere reforzar el aprendizaje a través de la experiencia práctica, centrándose en dos ejes; uno desde el ámbito económico y el otro desde la identidad de la región.

Se instalará un componente de comercialización –desde el punto de vista de la estandarización de los valores de los productos– considerando los procesos productivos y el producto final. Se dará énfasis a la importancia de la buena calidad y terminación de los productos, además de la innovación e identidad de los mismos.

Al final del Taller de Desarrollo de Habilidades Artesanales se realizarán –a lo menos tres veces al año– una exhibición de dichos productos en la Sala de Ventas. Con estas exhibiciones se busca potenciar los productos elaborados por los internos, generando en el público la necesidad de su confección y/o elaboración.

Esta capacitación de nivel básico está dirigida a internos interesados en desarrollar actividades artesanales en forma independiente y potenciar su regularización a través de los mecanismos creados para las microempresas individuales y familiares.

El taller tendrá una duración de 30 horas, con un máximo de 15 internos por taller.

### 3.5.3. COBERTURA DEL SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN LABORAL.

Actividad	Frecuencia/horas	Meta de Cobertura
Difusión y Promoción de la Capacitación	2 veces al año	100% de la población objetivo
Diagnostico Laboral Regional	Cada 2 años	Actualización cada dos años
Diagnóstico de necesidades, intereses, destrezas y capacidades laborales.	Anual	100% de la población objetivo
Cursos de Formación para el Trabajo y Emprendimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Taller capacidad emprendedora</li> <li>● Talleres formación general para el trabajo</li> <li>● Talleres de apresto laboral</li> <li>● Talleres de desarrollo de habilidades artesanales</li> </ul>	20 horas	40% de la población objetivo que no participo en cursos de formación en oficios.
Cursos de Capacitación en Oficios	150 horas	20% de la población objetivo

### 3.5.4. INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios y parámetros para definir la efectividad de la gestión del Programa de Capacitación Laboral, serán los siguientes:

Ámbito	Resultado e Indicador
Difusión	Realización de al menos 2 actividades anuales, una cada semestre calendario, de información y promoción a la población objetivo sobre las distintas alternativas y actividades de formación y capacitación laboral del Establecimiento Penitenciario de Mediana de Seguridad Antofagasta, del Establecimiento Penitenciario de Alta Seguridad Concepción y del área anexada del CCP Concepción..
Diagnóstico Capacitación Laboral Internos	En el recuento anual se contara con un diagnóstico de necesidades, intereses, destrezas y capacidades laborales del 100% de los internos de la Población Objetivo, actualizado anualmente el cual será registrado en una ficha única del interno, con respaldo en un sistema computacional..
Diagnóstico laboral regional	Se cuente con un diagnóstico laboral regional actualizado al menos cada dos años.
Formación para el trabajo	Al menos el 40 % de la población objetivo que no se encuentra en cursos de capacitación ha participado en alguna actividad de formación para el trabajo durante el año, por un mínimo de 20 horas anuales.
Capacitación Laboral en oficios	Al menos el 20 % de la población objetivo participó anualmente en algún curso de capacitación laboral en oficios, acreditados por SENCE. Estos cursos deberán tener un mínimo de 150 Horas Cronológicas.
Aprobación de cursos	Al menos el 80 % de los internos que participan anualmente en cursos de capacitación laboral en oficios los aprueban, cumpliendo las exigencias que para ello contemple cada curso y que permiten su certificación por entidades acreditadas ante el SENCE.

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## PARTE 3

### 3.6. SUBPROGRAMA LABORAL

#### 3.6.1. 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 estables y, en general, mejorar los propios recursos y condiciones personales para reinsertarse a la sociedad.

La población objetivo de este Subprograma concentra a los internos condenados, que voluntariamente se incorporen a él, excluyendo a los internos que de los módulos de máxima seguridad, extranjeros sin visa de trabajo y de las poblaciones especiales de insanos mentales, aislados por sanción disciplinaria e incomunicado y aquellos que la Administración Penitenciaria determine.

##### 3.6.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SUBPROGRAMA

El trabajo es una más de las actividades de intervención que el programa de Reinserción Social ofrece en forma integral. Esta actividad se basa en el diagnóstico de las necesidades y en las competencias de cada interno participante, buscando principalmente desarrollar hábitos de trabajo; fortalecer hábitos sociales; incentivar valores prosociales, así como la responsabilidad, la iniciativa personal, el trabajo en equipo, el respeto, y el aprender a recibir y seguir instrucciones.

Este subprograma pretende también, realizar una actividad laboral bajo los estándares exigidos por la legislación laboral y la autoridad sanitaria en materia de prevención de riesgos y seguridad personal.

Tal como lo plantean las Bases de Licitación, la actividad laboral es voluntaria y debe ser adecuada a los intereses, motivación y características de cada interno, lo que se verá reflejado en su Plan de Intervención Individual (PII). Además, se busca responder a las necesidades y prioridades de mano de obra de la comunidad local y regional en que esté inserto el Complejo Penitenciario.

La actividad laboral que se ofrece en los Establecimientos Penitenciarios responde a las categorías de: Trabajador Independiente/Artesano, Trabajador Dependiente o Subordinado a un Empleador y Microempresario.

##### 3.6.1.2 POLÍTICAS DEL PROGRAMA

###### SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para acceder a este subprograma los internos deberán solicitarlo cumpliendo el procedimiento formal de postulación que se establezca, y requerirán haber sido evaluados positivamente para la actividad laboral en base a su diagnóstico y evaluación, considerando sus necesidades e intereses específicos, lo cual deberá estar registrado en su PII.

El Concesionario propondrá al Consejo Técnico las nóminas de internos postulantes a ingresar al Subprograma en alguna de sus modalidades, y ese organismo dará la aprobación oficial de la incorporación o emitirá una opinión u observaciones al respecto, en el marco del PII de cada interno.

Se dará preferencia a los internos que se hayan capacitado en cursos realizados por el Concesionario y se considerará un equilibrio entre el tiempo de condena y el tiempo estimado para el egreso, de modo de ofrecer oportunidades equitativas a quienes tendrán una permanencia prolongada y a aquellos que tendrán un egreso más pronto.

Se mantendrá una lista de espera en orden de prioridad, aprobada por el Consejo Técnico, quién evaluará los diagnósticos y planes de intervención, para ir ocupando los puestos de trabajo a medida que se produzcan vacantes o se generen los recursos y capacidades necesarias para abrir nuevos puestos.

#### **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. En ningún caso, la jornada mínima que deberán cumplir los internos que realicen actividades laborales formales podrá ser inferior a 15 horas semanales.

#### **REMUNERACIONES**

La administración, pago de remuneraciones, entrega y custodia de dineros y circulación de dinero al interior de los recintos penales deberán ajustarse a lo establecido en la Legislación Laboral, al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, a las disposiciones que emanen de las Direcciones Regionales de Gendarmería de Chile y a las normas y procedimientos especiales que disponga el Ministerio de Justicia y/o la Dirección Nacional de Gendarmería de Chile.

#### **POLÍTICA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE LABORAL**

La actividad laboral que se realice en el Complejo Penitenciario deberá cumplir con las normas de seguridad industrial e higiene laboral, lo cual será de responsabilidad de la Concesionaria. En el caso de los talleres industriales de empresas externas, será específicamente el subprograma laboral el responsable de velar porque ellas cumplan con dichas normas, lo cual no excluye las responsabilidades legales propias de cada empresa ante los organismos fiscalizadores. Las empresas colaboradoras aportarán los elementos de seguridad e higiene necesarios.

### **3.6.1.3 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA**

Este subprograma se plantea los siguientes objetivos:

- Lograr que los internos beneficiarios trabajen regularmente al interior del Complejo Penitenciario de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Aumentar las competencias sociolaborales de la población penal para que a su egreso se integre a través del trabajo a la vida en comunidad.
- Que el interno adquiera experticia y experiencia en el o los oficios en los que ha sido capacitado, reflejándose ello en su productividad laboral.
- Lograr que el interno, fruto de su actividad laboral, genere ingresos propios y sostenidos en el tiempo, para que mejore su nivel de vida, el de su familia y su autoestima.
- 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.
- Promover la gestión de opciones de empleabilidad ante el egreso de población penal y la necesidad de la integración sociolaboral.

### **3.6.2. DEFINICIONES OPERATIVAS**

---

#### **3.6.2.1 ZONAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD LABORAL**

La actividad laboral se realizará en distintas áreas del Complejo Penitenciario según sea la modalidad de trabajo de que se trate. Los internos contratados por empresas externas instaladas en los galpones industriales trabajarán en éstos. Los internos trabajadores independientes y artesanos trabajarán en los talleres que se encuentran en cada módulo. Los internos microempresarios trabajarán en los talleres de los módulos si hay espacio para ellos, o en los galpones industriales, con la autorización de la Administración Penitenciaria. Los internos que trabajen para el concesionario trabajarán en él o lugares que sea necesario para la prestación de los servicios generales y de mantenimiento.

En todo caso, todos los trabajos realizados por internos se realizarán dentro de la zona interna del Complejo Penitenciario, previa autorización del Consejo Técnico. Eventualmente, como parte del proceso de salida progresiva de los penados al medio libre, la concesionaria presentará a la Administración Penitenciaria trabajadores internos con beneficios intrapenitenciarios, libertad condicional o ex internos, para desempeñarse fuera de esta zona interna, a objeto de que esta evalúe su autorización.

#### **3.6.2.2 HORARIOS DEL SERVICIO**

El desarrollo de las actividades que comprende el Subprograma Laboral se efectuará de acuerdo a la jornada laboral que se defina para los internos trabajadores, atendiendo a la naturaleza de la actividad que desarrollaran y de conformidad a la legislación laboral vigente, previa coordinación con la Administración Penitenciaria.

### **3.6.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA**

---

Para que este programa actúe y opere en coherencia con el resto de los otros programas del Servicio de Reinserción Social, se han definido las siguientes intervenciones:

#### **3.6.3.1 TRABAJADORES INDEPENDIENTES Y O ARTESANOS, QUE TRABAJARÁN EN LOS TALLERES ARTESANALES INSERTOS EN CADA MÓDULO DE RECLUSIÓN.**

La artesanía penitenciaria es una actividad que permite a los internos desarrollar un oficio independiente e individual. Desarrolla en ellos habilidades artísticas, sociales, laborales y terapéuticas y les genera ingreso económico para satisfacer sus necesidades básicas y prestarles apoyo a sus familiares.

Esta modalidad laboral es la más tradicional y mayoritaria del sistema penitenciario. Comprende una amplia variedad de productos menores, tales como: artículos de madera, artículos de cuero, textil, tallados, pinturas, orfebrería, cerámica, etc. La Concesionaria intencionará que en cada taller de módulo los internos se dediquen o especialicen en pocos rubros productivos o artesanales, evitando que se genere una gama demasiado amplia de productos de todo tipo por opción de los internos.

Los internos accederán a esta modalidad cumpliendo un trámite formal de solicitud y postulación ante la Terapeuta Ocupacional o el Monitor Laboral, que los incorporarán a un listado de postulantes siempre que hayan sido evaluados positivamente para la actividad laboral en base a su diagnóstico y evaluación, considerando sus necesidades e intereses específicos, lo cual deberá estar registrado en su PII. La Concesionaria propondrá las nóminas de postulantes al Consejo Técnico, para que éste las revise y apruebe, o emita observaciones, considerando la pertinencia de la actividad para cada interno en el marco de su PII. Esta será la única forma y vía de acceso oficial de los internos a los talleres.

Las actividades laborales que realicen estarán en concordancia con sus necesidades, intereses y capacidades, y con la pertinencia local, lo que será evaluado y definido por los Terapeutas Ocupacionales. Estos acudirán como mínimo una vez por semana a cada taller de módulo, en un horario a definir para ese fin, el que ira de 9:30 a 12:30 o de 14:30 a 17:30 hrs., por al menos 1 hora cronológica cada vez.

En cada taller podrá haber un mínimo de 10 internos y un máximo de 20, los que contarán con la dirección y asesoría permanente de los Terapeutas Ocupacionales y de los monitores laborales, que estarán bajo la supervisión del Terapeuta. Los monitores estarán diariamente en los diferentes talleres de módulo, en jornada parcial y sólo en días hábiles, en un horario de 9:30 a 12:30 o de 14:30 a 17:30 hrs. Cada taller de módulo será atendido por un monitor 2 veces por semana, permaneciendo en él la jornada de la mañana o de la tarde, es decir 3 horas cronológicas.

Los monitores se ocuparán en cada taller de asesorar y capacitar a los internos trabajadores, e instaurar procedimientos y hábitos laborales, enseñarles el correcto uso de herramientas y maquinarias, instaurar hábitos de aseo y convivencia, y velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a los requerimientos de cada oficio.

Todas las acciones y actividades de formación y asesoría técnica que reciba cada interno de los profesionales y monitores del subprograma quedarán registrada en su Ficha única y en el sistema computacional del Concesionario, incluyendo la evaluación de aspectos cualitativos del desempeño laboral del interno, tales como dificultades, logros, avances, en el marco del desarrollo e indicaciones de su PII.

**Para participar de esta modalidad laboral:** Los internos que deseen incorporarse a esta modalidad y que cumplan con los requisitos establecidos, deberán presentar un “Proyecto Laboral” al Área Laboral, elaborado en conjunto ente el interno y el Terapeuta Ocupacional, considerando los intereses, motivaciones, experiencia y competencias del interno. El Equipo Laboral evaluará este proyecto de acuerdo a criterios de: pertinencia, viabilidad, volumen de trabajo y tipo de productos elaborados, ponderándolo además en función de las indicaciones del PII, y lo presentará al Consejo Técnico para su evaluación y aprobación. El formato para elaborar este proyecto se presenta en el Formulario de Proyectos Artesanales, contenido en el Anexo 4.5 D, que se adjunta a este RSO

**Permanencia:** Se definirá –en conjunto con el interno– la jornada laboral de permanencia en el Taller, la cual no será en jornada completa para que el interno participe de otras actividades del Programa de Reinserción Social, que estarán definidas en su PII. Los internos deberán permanecer como mínimo 10 meses para cumplir los objetivos definidos en el proyecto laboral y en su respectivo Plan de Intervención Individual (PII).

### **Mobiliario Básico de un Taller**

Cada Taller de Módulo estará equipado con un mobiliario básico, además de las respectivas maquinarias y herramientas de que dispongan los propios internos trabajadores, las cuales serán registradas en un Protocolo en que se detalle el listado de ellas, firmado por el interno y el Monitor y que será actualizado cada vez que el interno incorpore nuevas maquinarias o herramientas. Dicho protocolo será definido en reunión de instancia coordinadora en las primeras sesiones de funcionamiento.

De acuerdo a las BALI, el mobiliario básico de cada taller de módulo será:

- Mesones de trabajo metálicos y empotrados al piso.
- Banquetas.
- Pañol para herramientas.
- Señalética de Seguridad y de Prevención de Riesgos.

Las formas y dimensiones de estos elementos deberán estar en concordancia con los espacios existentes y las necesidades laborales del taller.

**Paso de trabajadores independientes o artesanos a microempresarios formales:** se procederá de la siguiente manera:

- Mediante la observación y seguimiento directo de los Terapeutas Ocupacionales y los Monitores, y la Evaluación de Desempeño Laboral Semestral se seleccionará a los 10 mejores internos trabajadores independientes o artesanos, que tengan mejores condiciones y potencialidades para transformarse en microempresarios, según sus respectivos Proyectos Laborales, Diagnóstico de Competencias Laborales y Capacidad Emprendedora y características personales y familiares, y que ello esté indicado en su PII.
- A ellos se les propondrá desarrollar un proceso especial de transformación en microempresarios, con un apoyo especial y personalizado de apoyo y capacitación por los profesionales y monitores del Subprograma. Con los internos que acepten se realizará este proceso durante el segundo semestre de cada año, debiendo cada postulante desarrollar un “Proyecto Laboral de Microempresa”, que se elaborará en conjunto entre el interno y el Terapeuta Ocupacional considerando sus intereses, motivaciones, experiencia, competencias, productos a elaborar, y viabilidad productiva-económica. El formato para elaborar este proyecto se presenta en el formulario de Proyecto Laboral de Microempresa contenido en el Anexo 4.5 D, que se adjunta a este RSO
- El Equipo Laboral evaluará el proyecto de acuerdo a criterios de: pertinencia, viabilidad, volumen de trabajo y tipo de productos elaborados, ponderándolo además en función de las indicaciones del PII, y lo presentará al Consejo Técnico para que éste lo revise y apruebe, o emita observaciones, considerando la pertinencia de la actividad para cada interno en el marco de su PII.
- En el último trimestre del año, de los internos que permanezcan en el proceso se seleccionará a los 5 que hayan mostrado mejores logros y que estén más seguros de su paso a microempresarios, y se realizará con ellos los trámites de formalización ante Impuestos Internos, y la implementación administrativa, técnica y física de la microempresa, la que podrá ponerse en funcionamiento en el año siguiente.
- La Administración Penitenciaria dará las facilidades necesarias para realizar la tramitación ante el Servicio de Impuestos Internos.
- Una vez formalizados, se hará una ceremonia de información y reconocimiento a los 5 microempresarios.

### **3.6.3.2 INTERNOS MICROEMPRESARIOS**

La participación en este programa es estrictamente voluntaria, no siendo ésta una condición suficiente para participar de él. El equipo profesional debe analizar –en conjunto con el interno– las efectivas posibilidades laborales que como empresario podría generar y las efectivas motivaciones para participar de él.



Se denominarán microempresarios a los internos que individualmente o en conjunto con otros, produzcan o presten servicios para un tercero, entregando boletas o facturas de acuerdo con las exigencias del Servicio de Impuestos Internos. Además, pueden contar con internos-trabajadores contratados para los fines y giro de la microempresa.

Los internos microempresarios podrán trabajar en los talleres de sus módulos, si hay condiciones y espacio suficientes y adecuados para ello, o bien en los galpones industriales, con la debida autorización de la Administración Penitenciaria y adecuando las instalaciones y espacios disponibles en ellos.

Los internos accederán a esta modalidad mediante el sistema de paso desde trabajadores independientes o artesanos a microempresarios ya descrito en el punto anterior.

Los profesionales y monitores del Subprograma deberán incentivar a los internos trabajadores independientes y artesanos a que formalicen progresivamente su actividad laboral, ya que de esa manera podrán ser sujetos de crédito, postular a fondos de fomento al emprendimiento y comercializar con terceros (con las correspondientes facturas y o boletas).

Las microempresas podrán estar conformadas por uno o más internos. Además, tendrán los niveles básicos de organización y estarán formalizados de acuerdo a lo exigido por la legislación tributaria (iniciación de actividades, contabilidad simplificada).

#### **Requisitos Para Ser Microempresario:**

- Contar con un proyecto sustentable, rentable, comercialmente viable, realista y concreto
- Dominar el oficio a desarrollar
- Generar un producto comercializable.
- Tener disposición y habilidades para el emprendimiento.
- Contar con un Diagnóstico de Competencias Laborales.
- Tener orientación comercial
- Que la actividad sea pertinente con su PII.
- Que estén autorizados por la Administración Penitenciaria
- Presentar un Proyecto de Microempresa y que éste sea aprobado por el Consejo Técnico

#### **Modelo de Funcionamiento de la Microempresa:**

- Los Terapeutas Ocupacionales y Monitores Laborales asesorarán directamente a los internos para la constitución y formalización de la microempresa, desde la organización y administración hasta la iniciación de actividades, la instalación y operación de la microempresa bajo las normas del SII.
- Los internos trabajadores en esta modalidad tendrán la jornada laboral que autorice la Administración Penitenciaria, respetando las horas de colación

y estableciendo un horario de trabajo que les permita participar también en actividades de otros subprogramas de reinserción (educación, atención social y psicológica, deporte, arte y cultura), en concordancia con su PII

- En el caso de trabajadores dependientes de la microempresa, se debe respetar la legislación laboral en materia de jornada laboral.
- El Previsionista de Riesgos del Concesionario entregará a cada microempresario los reglamentos y lineamientos básicos que debe cumplir en materia de seguridad laboral.
- El ingreso y egreso de materiales de cada microempresario será responsabilidad del Concesionario y se ajustará y adecuará al procedimiento definido para estos casos, que figurará en un Protocolo definido en conjunto con la Administración Penitenciaria en las primeras reuniones de instancia coordinadora.
- Como en todas las empresas y en cumplimiento de las normas oficiales al respecto, existirá un Reglamento Interno de Orden y Seguridad que será conocido por los microempresarios y sus trabajadores.

#### **Comercialización de los Productos de las Microempresas y Talleres Artesanales:**

- De acuerdo a lo exigido en las BALI, los internos dispondrán para la comercialización de sus productos de un local de ventas externo al EP habilitado por el concesionario para estos efectos, el que funcionará en horario comercial.
- Lo anterior sin perjuicio de que el interno utilice otros medios propios debidamente autorizados por la administración penitenciaria para comercializar sus productos.
- Publicitar en la página web del Concesionario los productos elaborados por los internos en estas microempresas.
- Participar en ferias locales para exhibir y vender los productos de los internos.

#### **Prevención de Riesgos en los Talleres Artesanales y Microempresas**

Una vez que se realice la selección de los internos artesanos o Microempresarios por parte de la Concesionaria y ratificados por el Consejo Técnico, el experto en Prevención de Riesgos del Complejo Penitenciario y el Encargado del Área de Mantenimiento deberán presentar al Área Laboral, un listado del inventario de riesgos críticos de todas las máquinas, equipos, herramientas y alargadores eléctricos que utilizarán los internos, con el fin de que estos sean chequeados y cumplan con las normas mínimas de seguridad y no representen riesgos de accidentes al ocuparlas. El chequeo y revisión de todos estos elementos se efectuará antes de ponerse en funcionamiento el taller o microempresa, y posteriormente se deberá efectuar semestralmente un nuevo chequeo.

Las normas y procedimientos para la prevención de riesgos en los talleres y microempresas están contenidas en el Plan de Prevención de Riesgos de la Concesionaria, contenido en el Anexo 4.5 C, que se adjunta a este RSO. Complementariamente, se coordinará con la Administración Penitenciaria la

aplicación de las normas y procedimientos de seguridad y prevención con que esta cuenta.

La Concesionaria, dentro del Subprograma Laboral, incluirá una capacitación básica en Prevención de Riesgos y Medio ambiente a todos los internos trabajadores independientes, artesanos y microempresarios que trabajen al interior del Complejo Penitenciario. Ello se realizará en cada módulo a través de un curso anual de 12 horas cronológicas, a realizar en al menos 4 sesiones, dictado por el Experto en Prevención de Riesgos del establecimiento A este curso deberán asistir obligatoriamente todos los internos de los talleres y las microempresas, teniendo como objetivo que estos trabajadores adopten y mantengan una actitud responsable, comprometida y preventiva frente a los riesgos de accidentes laborales. Para el primer año de ejercicio de los talleres artesanales dicha capacitación será previa al inicio de su funcionamiento.

Los temas básicos del curso son:

- Manejo seguro de herramientas manuales.
- Uso de elementos de protección personal.
- Riesgos sobre el uso de productos o sustancias contaminantes.
- Orden y aseo en los lugares de trabajo.
- Riesgos básicos involucrados en la actividad.
- Procedimiento en caso de accidente.
- Manejo de residuos sólidos y desechos industriales.

### **3.6.3.3 MODALIDAD DE INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL TRABAJO DEPENDIENTE**

Los internos accederán a esta modalidad cumpliendo un trámite formal de solicitud y postulación ante la Terapeuta Ocupacional o el Monitor Laboral, que los incorporarán a un listado de postulantes siempre que hayan sido evaluados positivamente para este tipo de actividad laboral en base a su diagnóstico y evaluación, considerando sus necesidades e intereses específicos, lo cual deberá estar registrado en su PII. La Concesionaria propondrá las nóminas de postulantes al Consejo Técnico, para que éste las revise y apruebe, o emita observaciones, considerando la pertinencia de la actividad para cada interno en el marco de su PII. Esta será la única forma y vía de acceso oficial de los internos al trabajo dependiente.

La actividad laboral dependiente se podrá realizar mediante 2 modalidades:

#### **Actividad Laboral Proporcionada por la Concesionaria:**

La Concesionaria o alguna de sus empresas podrán contratar a internos –de forma remunerada y de acuerdo a los lineamientos de la legislación laboral vigente– para algunas de sus actividades regulares al interior del Complejo Penitenciario. Se considera la incorporación de internos a actividades de mantención, lavandería, alimentación, aseo y jardinería que se encuentren dentro de la zona de seguridad del recinto penal.

### **Empresas Instaladas al Interior de Unidades Penales:**

Asimismo, se considera incorporar a los internos como trabajadores dependientes en empresas privadas externas que se instalen en los Talleres Industriales del Complejo Penitenciario. La contratación será en igualdad de condiciones de un trabajador externo y bajo las directrices que establece el Código Laboral.

El objetivo es realizar la contratación directa de los internos como trabajadores del empresario-empleador en conformidad con el Código del Trabajo.

En ambas modalidades se efectuarán contratos por turnos de trabajo, lo que permitiría a los internos desarrollar además otras actividades (educación, capacitación, apoyo psicosocial, actividades recreativas) y asimismo aumentar la cobertura de internos que puedan participar de la actividad laboral al interior del recinto penitenciario. La remuneración será proporcional (nº de horas del turno o jornadas parciales) al ingreso mínimo mensual.

Los internos que ingresen a trabajar serán preparados por sus supervisores directos y por el Área Laboral, que les darán a conocer las reglas y normas vigentes en su lugar de trabajo. Además, antes de comenzar a trabajar cada supervisor directo les entregará en terreno una preparación específica, eminentemente práctica, para que aprendan ejecuten la labor concreta que deberán desarrollar, informándoles de los procesos productivos, los conocimientos, técnicas y procedimientos que deberán aplicar y ejercitándolos en estos.

En el caso de los internos que trabajen en el área Alimentación, contratados por el Concesionario o por empresas externas del rubro instaladas en el establecimiento, se cumplirán todos los requisitos del Código Sanitario y los que determine la normativa oficial del MINSAL u otros, los que serán descritos en el Servicio de Alimentación.

Se aplicará un procedimiento mediante el cual se regulará y coordinará la selección, ingreso, instalación y permanencia de empresas externas o del Concesionario en los talleres industriales, el cual está contenido en el Anexo 4.5-D de la Oferta Técnica. Se priorizará a empresas de rubros laborales con mayores posibilidades de colocación laboral de los internos a su egreso. Por otra parte, el Concesionario podrá instalar en los galpones empresas propias existentes o creadas a este efecto, de producción propia o de prestación de servicios, o bien algunos de los servicios concesionados o secciones de ellos, con contratación de internos y microempresarios legales.

#### **3.6.3.4 CONTRATOS DE TRABAJO, ADMINISTRACIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES**

Para todo interno que se incorpore a alguna actividad laboral dependiente se establecerán contratos de trabajo ajustados a las disposiciones legales vigentes, velando por los beneficios, condiciones de seguridad y obligaciones establecidas en la legislación laboral.

La administración y pago de remuneraciones a los internos es un aspecto muy importante a tener en cuenta, dadas las consideraciones y restricciones que

existen al respecto. Por ello, se dará estricto cumplimiento a lo que determina la legislación laboral.

Las restricciones respecto a la custodia, distribución y administración de las remuneraciones, así como de la circulación de dinero en los recintos penitenciarios se ajustarán a la Legislación Laboral, al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, a las disposiciones que emanen de las Direcciones Regionales de Gendarmería de Chile y a las normas y procedimientos especiales que disponga el Ministerio de Justicia y/o la Dirección Nacional de Gendarmería de Chile.

Estas regulaciones abarcan a los internos con contrato de trabajo con empresas externas, la propia Concesionaria, empresarios instalados en los talleres industriales, microempresas de los internos y a los ingresos generados por los trabajadores independientes que comercializan sus productos a través de la Sala de Ventas externa al Complejo Penitenciario.

Las normas, procedimientos y disposiciones legales y reglamentarias para la administración y regulación de los contratos de trabajo, el pago de remuneraciones, las retenciones legales y reglamentarias, las cotizaciones previsionales y de salud, etc., se detallarán en un documento especial Anexo a este RSO

En caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de los internos trabajadores dependientes se efectuará de inmediato la denuncia correspondiente ante el respectivo servicio, y se informará primero verbalmente y luego por escrito a la Administración Penitenciaria, a la Inspección Técnica y a la Unidad de Salud.

#### **3.6.3.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SEMESTRAL**

La metodología establecida para la evaluación de desempeño laboral semestral considera la participación del equipo del Área Laboral, el supervisor directo del interno y la retroalimentación al interno trabajador. En Julio y Diciembre de cada año la Concesionaria entregara al Consejo Técnico, a través de la Inspección Técnica, los resultados de la evaluación del semestre inmediatamente anterior, los cuales se registrarán en la Ficha única del Interno y se integraran al seguimiento del desarrollo del PII.

Esta evaluación permite entonces que para cada interno se identifiquen sus debilidades, fortalezas y logros en su desempeño laboral, y se pueda definir una propuesta o plan de mejoramientos en su desempeño laboral en particular, y en su proceso de reinserción en general, con nuevos compromisos de cumplimiento de objetivos y cambios conductuales que se espera que el interno-trabajador alcance en el periodo siguiente a la evaluación. A su vez, esto se recoge para actualizar el PII con estas nuevas actividades y desafíos, y para definir la continuidad del interno en el subprograma laboral o eventualmente su derivación prioritaria a otros subprogramas.

Por otra parte, también se podrá detectar o precisar debilidades, inquietudes y preferencias en la capacitación y formación laboral del interno, permitiendo reorientar o complementar el plan de capacitación individual.

En general, los procesos de evaluación de desempeño sirven para que el interno-trabajador vaya mejorando cada vez más en aquellos aspectos deficitarios, y conocer cómo su supervisor directo lo percibe en el trabajo que realiza. Esta retroalimentación es altamente positiva para el trabajador y para el empleador, ya que permite optimizar tanto el desempeño y productividad del interno como el proceso productivo y sus resultados en general.

Esta actividad es coordinada y sistematizada por los terapeutas ocupacionales de cada Complejo Penitenciario.

**a) Evaluación de los Trabajadores Dependientes:**

A cada interno el supervisor directo aplicará semestralmente un instrumento escrito que contiene los siguientes ítems y variables, registrando sus observaciones, conclusiones y sugerencias en cada una de estas variables:

**Observación Conductual:**

- Productividad: comportamientos y logros relacionados con la producción o el servicio.
- Competencias: conocimientos, actitudes y habilidades relacionadas y transferidas al puesto de trabajo.
- Hábitos Laborales: observación de comportamientos y hábitos desarrollados a partir del puesto de trabajo que permiten optimizar el desempeño.
- Comportamientos observables: rasgos propios de la personalidad del interno que facilitan u obstaculizan su desempeño e integración al ambiente laboral

**Comentarios y Recomendaciones del Evaluador:**

- En este ítem el supervisor realiza un análisis y síntesis de la evaluación, integrando sugerencias de mejora.
- Firma del evaluado y del evaluador.
- Fecha de la evaluación.

**Retroalimentación:**

- Se entrega al interno una pauta que se completará en una entrevista de retroalimentación. Se debe considerar y registrar la opinión del interno, en relación tanto a la evaluación misma como al plan de mejora.
- Firma del evaluado y del evaluador.
- Fecha de la entrevista de retroalimentación

**b) Evaluación de los Trabajadores Independientes y Microempresarios:**

A cada interno el Monitor Laboral aplicará semestralmente un instrumento escrito especialmente diseñado para este segmento, que contiene los siguientes ítems y variables, registrando sus observaciones, conclusiones y sugerencias en cada una de estas variables:

**Observación conductual:**

- Cumplimiento del Proyecto Laboral: horarios, jornadas de trabajo, actividades, producción
- Hábitos laborales
- Interés por la actividad laboral
- Competencias laborales demostradas
- Manejo de técnicas, maquinarias y herramientas
- Comportamientos personales
- Hábitos de higiene y seguridad
- Manejo administrativo contable

**Observaciones del evaluador:**

- El monitor realiza un análisis y síntesis de la evaluación, integrando sugerencias de mejora
- Firma del evaluado y del evaluador.

El informe de evaluación semestral será incorporado al PII y a la Ficha única del interno trabajador para respaldar ascensos, nuevos puestos laborales, postulaciones a beneficios, etc., y será parte de su evolución penitenciaria, integrándose al seguimiento de su PII.

**3.6.3.6 INGRESO DE MATERIALES, MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS PARA LOS TALLERES ARTESANALES E INTERNOS MICROEMPRESARIOS**

La Concesionaria – de acuerdo a lo solicitado en las Bases de Licitación– será responsable del ingreso de los insumos que requieran los internos que trabajen en los talleres. Lo anterior se hará a través de la siguiente modalidad:

La recepción de materiales e insumos se efectuará bajo los lineamientos técnicos de seguridad que entregue la Administración Penitenciaria, (Rayos X, Personal del Equipo de ECA), para constatar que lo ingresado no atente contra la seguridad de las personas del taller y del Complejo Penitenciario. Al respecto, en conjunto con la Administración Penitenciaria se establecerá durante el primer semestre de operación del EP un Protocolo que regule el ingreso de estos elementos para los internos.

Cada pedido o solicitud de ingreso de materiales de los internos será registrado en un “Registro de Ingreso de Materiales” donde se incorporarán los datos del interno destinatario y de la o las personas que traerán el pedido. Se habilitará un espacio para acopiar los materiales ya recepcionados por la administración penitenciaria, que los familiares o proveedores autorizados de los internos hayan traído al Complejo Penitenciario.

El encargado de trasladar los materiales será el Auxiliar Multiservicios del subprograma, quien entregará estos pedidos a los internos trabajadores en horarios parciales en días hábiles. Solo se trasladarán materiales de trabajo para aquellos internos que tengan la condición de trabajadores independientes y/o microempresarios. Para verificar esta condición el encargado tendrá los listados de los internos de cada Taller Artesanal de Modulo y o Microempresa que hayan sido autorizados como tales por el Consejo Técnico. Los listados estarán además en la dependencia de recepción de encomiendas, a objeto de que los funcionarios de Gendarmería autoricen el ingreso de materiales sólo a dichos internos. Esta información será actualizada mes a mes.

En caso de detectarse elementos prohibidos, se informará de inmediato a la Administración Penitenciaria para que adopte los procedimientos de rigor.

### **3.6.3.7 ASISTENCIA SOCIAL A INTERNOS TRABAJADORES DEPENDIENTES:**

A fin de potenciar la condición de trabajador de los internos, se realizará asistencia social para los trabajadores dependientes. Este programa brindará asistencia y orientación social en materias previsionales y de bienestar social a todos los internos que estén insertos en esa modalidad, ya sea trabajando para la Concesionaria o para empresas externas. Para los trabajadores independientes y artesanos la atención social la efectuará el Subprograma de Atención Social

La atención social a los trabajadores dependientes la realizará la Asistente Social del Área Laboral en sus lugares de trabajo, en los módulos o en los lugares que se acuerde con la empresa, una vez por semana en un horario definido para ese fin, el que ira de 9:30 a 12:30 o de 14:30 a 17:30 hrs., procurando no interferir con la jornada laboral. Este horario podrá ser inferior si no existiera demanda por atención. El horario de atención de la Asistente Social será difundido entre los internos trabajadores.

Se implementará un libro especial para el registro y seguimiento de esta atención social, que estará a cargo de la Asistente Social y en el que se registrará a los internos que soliciten atención y el tipo de atención brindada por la profesional, estampando las fechas, los nombres y firmas del interno y de la profesional. Los internos que soliciten atención la recibirán en un plazo máximo de una semana desde la fecha de su solicitud. La nómina de los internos atendidos formará parte del sistema computacional implementado por la sociedad concesionaria.

Será responsabilidad de la asistente social realizar las gestiones individuales, grupales y con la familia para dar respuestas a las demandas que los internos-trabajadores generen como consecuencia de la actividad laboral.

La atención social a trabajadores busca:

- Entregar orientación social a los internos en materia previsional y respecto a los beneficios que tienen por el hecho de ser trabajadores dependientes.
- Dar respuesta a situaciones de emergencia que presente el interno o su



grupo familiar.

- Informar a los internos trabajadores sobre sus deberes y los reglamentos internos relacionados con temáticas laborales.
- Orientar respecto a la obtención de credenciales de salud, cargas familiares, etc.
- Orientar respecto a los beneficios de la Caja de Compensación.
- Orientar respecto al ahorro para la vivienda, subsidios estatales, etc.

Todas las entrevistas, reuniones grupales, charlas, orientación individual o familiar de los internos que requieran asistencia social, y sean atendidos por un profesional del Subprograma, quedarán registradas en la Ficha Única del Interno y en el sistema computacional del Concesionario, incluyendo las conclusiones y sugerencias de tipo cualitativo que la Asistente Social desprenda de ellas, que servirán para retroalimentar el seguimiento del PII.

### **3.6.3.8 INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE OFRECE EL SUBPROGRAMA**

Se desarrollarán anualmente 3 actividades de información y promoción para los internos del subprograma Laboral.

Dentro de estas actividades, se considera realizar charlas informativas por módulo, presentación de las empresas instaladas en el Complejo Penitenciario, distribución de trípticos o folletos, mantención de paneles informativos actualizados, entre otros medios.

También se podrán realizar Ferias de Difusión, donde se inviten a entidades privadas y públicas para orientar a los internos respecto de sus productos (OMIL, SENCE, SERCOTEC, Empresas, Cajas de Compensación, INP, AFP, FONASA, etc.)

### **3.6.3.9 COLOCACIÓN LABORAL DE INTERNOS AL EGRESO**

La Concesionaria buscará y tomará contactos a nivel local y regional con empresas e instituciones privadas y públicas que ofrezcan posibilidades y disposición a colaborar con la inserción laboral de egresados del sistema penitenciario. Con las empresas e instituciones que acepten colaborar se establecerá una red de apoyo externo, que se podrá ir ampliando a nuevas instituciones contactadas por las integrantes de la red, y desarrollando una acción de promoción y difusión pública a estos mismos efectos.

Para facilitar la inserción laboral de los egresados la Concesionaria acreditará la experiencia laboral que hayan desarrollado al interior del recinto penitenciario, así como las certificaciones de entidades externas respecto a los cursos de capacitaciones cursados y aprobados, y las competencias laborales logradas por ambas vías. Esto se concretará en un portafolio que se entregará a cada trabajador, que contenga las evidencias que certifiquen sus habilidades.

Por otra parte, la propia Concesionaria establece entre sus políticas de contratación de personal la incorporación de ex internos egresados del sistema, en la zona externa de los establecimientos y/o en sus instalaciones o faenas afuera de éstos, previa aprobación por parte de sus clientes. Se realizará un trabajo de sensibilización con los internos para contar con su colaboración y

disposición.

Para concretar esa política, se ofrece la contratación anual de 3 nuevos internos egresados del Subprograma Laboral al medio libre, ya sea por obtención de beneficios intrapenitenciarios, por libertad condicional o por pena cumplida. Lo anterior busca ayudar a concretar el proceso de reinserción social de los internos que participan en este programa.

La cantidad y secuencia de egresados a contratar por la Concesionaria en todo el período de la concesión, es la siguiente

Año	Año 1	Año 5	Año 10	Año 15
Nº de internos contratados	3	15	30	45

### 3.6.4 SERVICIOS DE APOYO

---

#### UNIDAD DE SALUD

Coordinará acciones con el programa, en todos los aspectos de salud relacionados con su condición de trabajador. Informará de hospitalizaciones y licencias médicas. 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 estará ceñida a los procedimientos y normativas que la Administración Penitenciaria defina para este tipo de eventos.

### 3.6.5. INDICADORES DE GESTIÓN

---

Ambito	Resultados e Indicador
Difusión	<ul style="list-style-type: none"><li>Realización de al menos 3 actividades anuales de información y promoción a la población objetivo sobre las distintas alternativas y actividades laborales del Establecimiento</li></ul>
Atención profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>En el recuento anual, el 100% de los internos que requirió asistencia a través de entrevistas, reuniones grupales, charlas, orientación individual, familiar, fue atendido por un profesional del programa, lo cual deberá ser registrado en la Ficha Única del interno con respaldo de un sistema computacional.</li></ul>
Micro em presa	<ul style="list-style-type: none"><li>Anualmente del total de internos artesanos, a lo menos 5 de ellos formalizaron su actividad como microempresarios.</li><li>En el recuento anual a lo menos el 70% de los internos microempresarios terminan y cumplen con los objetivos propuestos en el taller.</li></ul>
Trabajadores Independientes/ artesanales	<ul style="list-style-type: none"><li>En el 100% de los módulos de condenados, deberá existir a lo menos un taller habilitado, dirigido técnicamente por un terapeuta ocupacional y el monitor calificado de acuerdo a los requerimientos generales. Se exceptúan los módulos que no cuenten con la infraestructura para desarrollar actividad laboral, los de máxima seguridad, de la comunidad terapéutica y de las poblaciones especiales de insanos mentales, aislados por sanción disciplinaria e incommunicados y cualquier otro que determine la Administración Penitenciaria.</li><li>En el recuento anual a lo menos el 80% de los trabajadores independientes artesanales recibió formación y/o asesoría técnica.</li><li>En el recuento anual a lo menos el 70% de los internos artesanos terminan y</li></ul>

	cumplen con los objetivos propuestos en el taller.
Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el recuento anual, el total de los trabajadores independientes, artesanos y microempresarios, contaron con apoyo para comercializar sus productos, por parte de la Sociedad Concesionaria a partir de las actividades de difusión, el funcionamiento del local de ventas y exposición de trabajos en lugares tales como: ferias, centros comerciales, dentro del radio urbano, donde se efectúe la comercialización de productos en forma masiva.</li> </ul>
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de una evaluación semestral del desempeño laboral del 100% de los internos que trabajan, manteniendo un registro actualizado de sus resultados.</li> </ul>
Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el recuento anual, el 100% de los internos trabajadores dependientes con contrato legal, se encuentren con el pago de sus remuneraciones y descuentos al día</li> </ul>
Permanencia empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá mantener anualmente empresas productivas y/o de servicios, propias o de terceros, instaladas y en funcionamiento en a lo menos 75% de los galpones industriales o semiindustriales del Complejo Penitenciario.</li> </ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos un 30% de la población objetivo realiza anualmente actividades laborales en alguna de las tres modalidades de trabajo definidas.</li> <li>Al menos un 30% de los internos que trabajan lo hacen bajo la modalidad de trabajo dependiente con contrato legal</li> </ul>

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1

## PARTE 3

### 3.7. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

#### 3.7.1. ASPECTOS GENERALES

---

El Subprograma de Educación y la propuesta educativa que lo sustenta, tienen como propósito proporcionar a los internos condenados la posibilidad de acceder voluntariamente a la educación para iniciar o completar estudios que atiendan sus necesidades educativas en los niveles básico, medio y de formación técnico profesional, para facilitar su rehabilitación y posterior reinserción social.

La educación a impartir será preferentemente técnica-profesional, que estará orientada a la formación capacitación para el trabajo, en particular a la formación en oficios, como vía para la inserción laboral intra y postpenitenciaria. Complementariamente se impartirá educación Científico Humanista.

La educación planteada como un derecho será para todos los internos que voluntariamente se incorporen a ella, que cumplan con los requisitos de la normativa técnica para la modalidad y nivel educacional que corresponda, y que sean autorizados por el Consejo Técnico como parte de su Plan de Intervención Individual. La educación que se imparta será totalmente gratuita para el alumno en todos sus niveles y modalidades, como también los útiles escolares y elementos didácticos requeridos en el proceso educativo.

La Sociedad Concesionaria podrá establecer los convenios necesarios para la ejecución de este subprograma con uno o más sostenedores de reconocida experiencia e interés en la implementación de proyectos educativos para personas en reclusión.

La institución educativa será un Liceo de Adultos, que deberá contar con el Reconocimiento Oficial y cumplir con las disposiciones normativas y técnicas señaladas en la Ley General de Educación N° 20.370/2009 y las contenidas en el D.F.L. N°2/1998. El Liceo atenderá a los internos en los niveles de Educación Básica y Enseñanza Media (modalidades Humanístico-Científica y Técnico Profesional), teniendo como fin favorecer su desarrollo humano, ampliar sus competencias sociales, culturales y técnicas, aportarles herramientas para su reinserción laboral, social, familiar, y facilitarles la continuidad de estudios.

##### 3.7.1.1 FUNDAMENTOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SUBPROGRAMA

La gran mayoría de los internos de recintos carcelarios no tiene escolaridad o tiene escolaridad incompleta, y requieren de una acción educativa adecuada a su trayectoria de vida y escolar, a su condición de personas privadas de libertad y al desafío de reinserción social que deben enfrentar al cumplimiento de su condena. La educación se constituye en un factor que influye en forma determinante en la inclusión social, y que podría constituirse en un factor protector ante posibles conductas delictivas.

La propuesta educativa del Subprograma se fundamenta y orienta en las directrices teóricas y técnicas del Ministerio de Educación para la educación de

adultos, en particular en las que fija el Decreto N° 257/2009, que fija los “Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos Obligatorios de la Educación Básica y Media de Adultos”.

Por otra parte, el espíritu e intencionalidad del Subprograma también se basa en las disposiciones de las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, de las Naciones Unidas, en cuanto a la necesidad e importancia de la educación e instrucción en el proceso de rehabilitación y reinserción social de los penados.

Po último, la propuesta educativa de este Subprograma se enmarca y es consecuente con los objetivos y propuestas de la Política Educacional Penitenciaria (2006), del Ministerio de Justicia y Gendarmería de Chile, en especial en cuanto a la relevancia de la educación en la humanización y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en reclusión. Dicha Política plantea que “la educación en los establecimientos penitenciarios constituye un área relevante para la formación y desarrollo de los internos y un antecedente importante para la postulación del interno a los beneficios consistentes en permisos de salida, rebaja de condena, libertad condicional e indulto presidencial”.

Un mayor desarrollo de los fundamentos técnico-pedagógicos del Subprograma se encuentra en la Oferta Técnica de la Concesionaria.

### **3.7.1.2 OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA**

Los objetivos y contenidos del Subprograma de Educación estarán dirigidos a que los internos-alumnos adquieran conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, valores y competencias personales, sociales y laborales que les faciliten su reintegración al medio social y familiar. Dentro de ello, es relevante que desarrollen y/o refuercen capacidades técnicas productivas que les faciliten la empleabilidad en su futura reinserción en la sociedad.

En esa intencionalidad general, el Subprograma de Educación postula alcanzar los siguientes objetivos educacionales en los internos participantes:

- Alfabetización, componente inicial del 1er. Nivel de Ed. Básica
- Completar la educación básica y media.
- Desarrollo de la capacidad de comprender su realidad personal y social.
- Incorporación de normas y valores prosociales, como parte de los objetivos transversales de la educación de adultos.
- Incentivo de sus intereses culturales, principalmente a través de la lectura.
- Internalización de conductas de respeto y tolerancia frente a las ideas, personas y objetos: cumplimiento de normas, responsabilidad, honradez, higiene y cuidado personal y del medioambiente.
- Adquisición de competencias técnicas en especialidades u oficios que les faciliten el desempeño para el trabajo y una futura reinserción social, familiar y laboral.

### **3.7.1.3 MODELO Y PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

#### **3.7.1.3.1 Aspectos Generales:**

El modelo educativo será pertinente a las características y necesidades educativas de una población adulta en reclusión, que integre el desarrollo cognitivo, actitudinal, social y de competencias técnicas expresado en el Proyecto Educativo Institucional.

Este marco curricular considera como base temporal necesaria para el cumplimiento de los Objetivos Fundamentales y los Contenidos Mínimos Obligatorios un año lectivo de 36 semanas, a partir de las cuales se establece el número de horas anuales para cada ámbito de formación en los respectivos decretos de Planes y Programas de Estudio. Este período anual de 36 semanas podrá variar por nuevas normativas, disposiciones o instrucciones del Ministerio de Educación, permanentes o circunstanciales.

De esta forma, el establecimiento educacional penitenciario deberá atenerse en su operación a las disposiciones del Calendario Escolar Regional que anualmente emite cada Secretaría Ministerial de Educación en lo que respecta a la iniciación de clases, duración de los periodos escolares y fechas relevantes del año lectivo.

El modelo educativo y la metodología a aplicar serán pertinentes a las características y necesidades educativas de los estudiantes internos, integrando el desarrollo cognitivo, actitudinal, social y de empleabilidad que se expresa en el Proyecto Educativo Institucional. La metodología a utilizar, es decir cómo se desarrollarán los objetivos y contenidos educativos, será definida por cada profesor en lo concreto y práctico, pero dentro de las orientaciones y directrices metodológicas generales del Ministerio de Educación para la educación de adultos.

En esa perspectiva, es de vital importancia educativa considerar las condiciones que favorecen el aprendizaje de las personas adultas en situación de privación de libertad, con el fin que los reclusos ejerzan su derecho a la educación y el Liceo ofrezca un servicio adecuado a las características de esos estudiantes, en la perspectiva que obtengan logros de aprendizaje en las competencias culturales que les aporten a su desarrollo humano, laboral, ciudadano y así se posibilite el descubrimiento de nuevos sentidos de vida.

En el espacio educativo del Liceo los docentes deben tener en cuenta los aspectos formales del desarrollo del currículum educativo, el cumplimiento de horarios y del plan de estudios, pero dentro de ello deben adecuar en forma permanente su labor educativa a las necesidades educativas de los internos, considerando su contexto, sus diferencias y particularidades.

### **3.7.1.3.2 Principios técnico-educativos:**

- Enfrentar el trabajo pedagógico considerando las diferencias entre los estudiantes
- Establecer expectativas de aprendizaje desafiantes para los estudiantes, considerando que la capacidad de razonamiento, motivación y criterio sigue desarrollándose durante la adultez.
- El rol del docente debe ser el de un facilitador en lugar de solo transmitir conocimientos.
- La experiencia de vida de las personas adultas es una fuente rica de aprendizaje: el análisis de esas experiencias, el relacionamiento con sus mundos y prácticas previas y la aplicación a situaciones de su propia vida deben ser parte de la metodología con los adultos.
- Las necesidades de aprendizaje y los intereses de los adultos constituyen puntos de partida para organizar su aprendizaje
- Para asegurar los aprendizajes es preciso que las actividades se orienten a realizar trabajos prácticos, en los cuales sea necesario investigar la realidad o profundizar acerca de un tema, más que a actividades de escucha, lectura u observación de lo que hacen otros.
- El clima de aprendizaje motivador debe construirse en la perspectiva de favorecer la libertad de los estudiantes para expresarse intelectual y emocionalmente con respeto hacia ellos y los demás
- Las actividades de aprendizaje deben plantearse considerando desafíos atrayentes y paulatinos para los estudiantes y la retroalimentación de sus trabajos debe ser permanente
- Es importante mantener una reflexión acerca de los beneficios del aprendizaje para sí mismo, para la relación con los demás y para mejorar la proyección personal.
- Aprender a aprehender: que los alumnos se centren en la adquisición de habilidades y destrezas sociales más que adquirir conocimientos
- La Educación, un medio y un fin: los contenidos y aprendizajes tienen valor como herramientas para enfrentar el futuro pero también en sí mismos

### **3.7.1.3.3 Metodologías de Trabajo a utilizar:**

- Aprender haciendo: los contenidos y aprendizajes se obtienen mediante la ejecución de acciones concretas
- Trabajo en grupos: interactuar con otros, potenciando entre sí el proceso educativo
- Trabajo individual: potenciar el desarrollo personal, avanzando desde los intereses y necesidades particulares y la evolución propia
- Clases prácticas: poner en práctica los conocimientos y enseñanzas
- Clases teóricas: formación de la capacidad de atención, de escuchar y de respeto por el otro
- Estudios dirigidos individuales o grupales: traspasar el dominio del quehacer a los propios internos, desarrollando una actitud investigativa y espacios de reflexión y discusión

- Técnicas educativas específicas, como opciones para cada profesor:
  - Juego de Roles y Dramatizaciones
  - Simulaciones
  - Debates
  - Estudios de Casos
  - Análisis de problemas.
  - Escritura orientada al desarrollo del pensamiento
  - Actividades cooperativas en pequeño grupos
  - Formulación de preguntas esenciales
  - Crucigramas y otros juegos de gusto de las personas adultas.
  - Utilización de instrumentos tecnológicos: equipos computacionales, Data Show, otros
  - Otras metodologías y técnicas que propongan los docentes o determine el Equipo Técnico del Liceo

### **3.7.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROGRAMA**

---

#### **3.7.2.1 DESARROLLO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO EDUCATIVO**

A nivel general de los procesos educativos existirá un Equipo Técnico Pedagógico, integrado por el Director del Liceo y el Jefe de la Unidad Técnico Pedagógica.

Las reuniones del Equipo Técnico Pedagógico se efectuarán trimestralmente, para revisar y evaluar la marcha del proceso educativo en lo concerniente al desarrollo de los cursos, actividades realizadas, asistencia y participación de alumnos, trabajo en equipo, planificación y programación de actividades y desempeño de los docentes. Las conclusiones y acuerdos del Equipo permitirán realizar los cambios y ajustes necesarios a lo largo de cada año y en la planificación del periodo siguiente, potenciando los aciertos y resolviendo las dificultades y problemas

También el Equipo Técnico Pedagógico se reunirá semestralmente en forma ampliada como Consejo de Educación, con todos los docentes, para compartir experiencias, evaluar resultados académicos, estudio de casos especiales, medidas correctivas, y evaluar en general la marcha del establecimiento y el cumplimiento del Subprograma de Educación.

En los meses de mayo y septiembre de cada año se entregará un Informe de Gestión del establecimiento.

Se llevará un registro actualizado de la gestión educacional del establecimiento, administrativa y pedagógica, mediante un Libro de Actas del Equipo Técnico Pedagógico y los Libros de Clases correspondientes.

A nivel de los alumnos internos, una vez insertos en el sistema educativo serán evaluados semestralmente en todos los ámbitos del plan de estudios. Asimismo, se emitirán los informes necesarios al Consejo Técnico para lo concerniente a



la evaluación para Beneficios Intrapenitenciarios y de Libertad Condicional, y al Tribunal de Conducta para la evaluación de la conducta de cada interno.

### **3.7.2.2 DIAGNOSTICO EDUCACIONAL ANUAL**

La Sociedad Concesionaria, a través del subprograma educacional, realizará un Diagnóstico Educacional inicial al 100% de los internos condenados, que permita contar con información respecto de los aprendizajes previos y las necesidades educativas de los internos. Los antecedentes educacionales resultantes de este Diagnóstico serán registrados en el Diagnóstico Educacional de cada Interno y en su PII

Por otra parte, los resultados del Diagnóstico permitirán orientar la matrícula de los internos que requieran iniciar y/o completar su proceso educativo, la obtención de los respectivos Certificados de Estudio y la inscripción para el proceso de validación de estudios de aquellos internos que no estén registrados en el sistema del MINEDUC para estos efectos.

El Diagnóstico Educacional se realizará a través de un instrumento diagnóstico, adjunto como Anexo de este subprograma, consistente en un cuestionario que recopila datos generales que refiere el interno.

Podrá complementarse este diagnóstico con las evaluaciones específicas de profesionales del subprograma de Atención Psicológica, cuando el equipo de profesores sospechen un posible déficit psicológico, problema de aprendizaje u otro que haga necesaria una evaluación.

Los resultados del diagnóstico se entregarán en el mes de Diciembre de cada año a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria.

Al aplicar el instrumento diagnóstico, se solicitará al interno el certificado de estudios que avale formalmente su nivel educacional aprobado. Si ya no dispone de él, se le orientará en la forma como su familia puede obtenerlo por parte del Ministerio de Educación. Como última instancia, para aquellos internos que en definitiva no puedan contar con dichos certificados, el Liceo solicitará, en el marco de la normativa educacional vigente, la realización de exámenes por parte del organismo que determine la respectiva Secretaria Ministerial de Educación, cuyos resultados podrán acreditar el nivel de escolaridad formal del interno. En el caso de realizarse de manera masiva, la toma de exámenes será coordinada con la Administración Penitenciaria.

### 3.7.2.3 MODALIDADES Y NIVELES EDUCATIVOS A IMPLEMENTAR

De acuerdo a la Oferta Técnica de la Concesionaria, las modalidades educacionales regulares a desarrollar son:

Educación General Básica	Alfabetización, y regularización de estudios para completar hasta el 8º año básico
Educación Media Científico Humanista	Completación y regularización de estudios para completar el 4º año medio
Educación Media Técnico Profesional	Especialidades Técnico Profesionales aprobadas por el MINEDUC, en coherencia con el diagnóstico regional de mano de obra y en coordinación con el subprograma de capacitación

#### 3.7.2.3.1 Educación General Básica:

Niveles/Cursos	Asignaturas	Asignaturas	Asignaturas	Asignaturas	Formación En Oficios
Nivel 1 1º a 4º Básico	Lengua castellana y Comunicación	Educación Matemática	—	—	—
Nivel 2 5º y 6º Básico	Lengua castellana y Comunicación	Educación Matemática	Ciencias naturales	Estudios sociales	Formación optativa en oficios
Nivel 3 7º y 8º Básico	Lengua castellana y Comunicación	Educación Matemática	Ciencias naturales	Estudios sociales	Formación optativa en oficios

Al aprobar el Tercer Nivel se obtiene el Certificado de 8º Año de Educación Básica, válido para todos los efectos legales, incluida la continuidad de estudios en Educación Media.

La carga horaria en Educación Básica es la siguiente:

Niveles/Cursos	Lengua castellana y comunicación	Educación Matemática	Ciencias naturales	Estudios sociales	Formación optativa en Oficios	Total Horas Semanales	Total Horas Anuales
Nivel 1 1º a 4º Básico	5 hrs	5 hrs	—	—	—	10 hrs	360
Nivel 2 5º y 6º Básico	4 hrs	4 hrs	4 hrs	4 hrs	6 hrs	22 hrs	576
Nivel 3 7º y 8º Básico	4 hrs	4 hrs	4 hrs	4 hrs	6 hrs	22 hrs	576

### **3.7.2.3.2** Educación Media Científico-Humanista:

La Educación que ofrezca el Liceo será preferentemente de índole técnico profesional. Sin embargo se desarrollará la modalidad humanístico-científica para atender a la población que voluntariamente opte por ella y/o que requiera completar estudios ya iniciados en esta modalidad o en alguna especialidad distinta a las ofrecidas por el Liceo. Conduce a la obtención de Licencia de Educación Media Humanista Científica, y permite la continuidad a educación superior.

Se darán Formación General y Formación Instrumental, la cual tiene como objetivo proveer al alumno de herramientas para manejarse adecuadamente en situaciones propias de la vida adulta y enfrentar exigencias en contextos operacionales concretos, a través de las unidades de Convivencia Social, Inserción Laboral, Consumo y Calidad de Vida o Tecnologías de la Información.

Además se podrá dar Formación Diferenciada, cuyo objetivo es ofrecer opcionalmente a los alumnos la posibilidad de fortalecer sus conocimientos y/o superar déficit en una asignatura de la formación general determinada por el Liceo, y se considerará obligatoria para el alumno una vez que opte por ella.

La carga horaria en esta Modalidad es la siguiente:

Niveles Educativos	Formación General		Formación Instrumental		Formación Diferenciada		Total Horas Anuales
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	
Primer Nivel 1° y 2° año medio	20	720	4	144	2	72	936
Segundo Nivel 3° y 4° año medio	20	720	4	144	2	72	936

### **3.7.2.3.3** Educación Media Técnico-Profesional:

Esta modalidad pone el énfasis en proveer una educación vinculada directamente a la capacitación y la inserción laboral, permitiendo que los internos puedan obtener un título de técnico de nivel medio, y la posibilidad de continuar con estudios superiores.

Los alumnos que concluyan sus estudios básicos tendrán preferentemente la alternativa de integrarse a esta modalidad, con la perspectiva de desempeñarse ya sea en trabajos independientes como dependientes.

Al igual, que la Educación Científico Humanista, el plan de estudios contempla Formación General, Formación Instrumental y Formación Diferenciada, pero con diferentes contenidos y cargas horarias. La formación Diferenciada tendrá una duración total de 1.008 horas pedagógicas, siendo obligatorio para aquellos alumnos y alumnas que opten por esta alternativa cursar los módulos de una misma especialidad en cada uno de los niveles.

La carga horaria en la Educación Media Técnico-Profesional es la siguiente:

Niveles Educativos	Formación General		Formación Instrumental		Formación Diferenciada		Total Horas Anuales
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	
Primer Nivel	20	720	—	—	4	144	864
Segundo Nivel	8	288	4	144	12	432	864
Tercer Nivel	8	288	4	144	12	432	864

Las especialidades técnicas que se ofrecerán, en lo general, serán aquellas que favorezcan el autoempleo y la gestión por cuenta propia, considerando los diagnósticos regionales de oferta laboral y de mercados productivos realizados por el Subprograma de Capacitación Laboral, así como los sectores y especialidades definidos y autorizados por el MINEDUC. Serán definidas en el Proyecto Educativo Institucional.

Una vez aprobado el Tercer Nivel, los internos deberán realizar una práctica profesional en su especialidad, la cual es un requisito para la certificación de los estudios y la obtención del título de técnico. Estas prácticas se definirán y regularán de acuerdo al Reglamento de Evaluación y Promoción Escolar para la Educación Básica y Media de Adultos, establecido en el Decreto N° 2169/2007 del Ministerio de Educación.

La práctica, cuya duración, según dicta dicho Decreto, no podrá ser inferior al 30 % de la carga horaria de la especialidad, podrá realizarse en el mismo Complejo Penitenciario, en empresas instaladas en los talleres industriales o en unidades productivas de la Concesionaria. De acuerdo al Reglamento citado, en caso de haber alumnos que por razones debidamente fundamentadas se vean impedidos de desarrollar el plan de práctica, podrán realizar un procedimiento alternativo que permita demostrar sus competencias a través de actividades tales como seminario o trabajo práctico en el área respectiva, debidamente autorizados por el Ministerio de Educación.

### **3.7.2.4 ACCIONES EDUCATIVAS COMPLEMENTARIAS**

#### **3.7.2.4.1 Educación No Presencial para el Reconocimiento y Validación de estudios:**

Se contempla la atención de internos que el Consejo Técnico determine como imposibilitados de ser matriculados en el Liceo y/o de concurrir a clases, posibilitándoles regularizar estudios pendientes o incompletos a través de los procedimientos establecidos por el Mineduc en el Decreto Ex. N° 2.272/2007. Esta alternativa se ofrecerá en especial a los internos de los módulos de máxima seguridad y a los que voluntariamente opten por adscribirse a ella, dentro de los cuales podrá considerarse a los que trabajan en jornada completa cuando esta jornada laboral no sea compatible con la carga horaria del programa educacional que le corresponda cursar, siempre en acuerdo con las determinaciones del Consejo Técnico.

Dicho Decreto determina que la regularización de estudios se puede realizar a través de Exámenes de Validación, procedimiento que ejecuta y es de tuición y responsabilidad directa de las Secretarías Ministeriales Regionales de Educación en cuanto a fechas, requisitos y resultados. Para implementarlo, la Sociedad Concesionaria a través del Liceo, coordinarán las acciones para facilitar estos procesos para aquellos internos que determine el Consejo Técnico.

El proceso de Exámenes de Validación, contempla la autogestión del aprendizaje por parte de los propios internos, que no pueda ser incluido como alumnos del Liceo. En estos casos la Sociedad Concesionaria a través del Liceo apoyarán a los internos con la entrega de los contenidos del plan de estudio a través de guías impresas, la inscripción en la Secretaría Ministerial de Educación y la coordinación de la instancia de toma de exámenes dispuesta por esa Secretaría. El interno es incorporado a este sistema de estudio guiado individual con entrega de material educativo y evaluación periódica a cargo de un docente, lo que le permitirá rendir pruebas como alumno libre.

Estos alumnos deberán ser inscritos por el Liceo ante la respectiva Dirección Provincial de Educación, quien designa un Liceo examinador, el que concurre a cada Establecimiento a tomar los respectivos exámenes.

El procedimiento operativo para esta modalidad será el siguiente:

- Difundir la existencia del programa educativo a distancia a objeto de que todos los interesados que de acuerdo a BALI les corresponda esta modalidad, estén informados y puedan optar por este sistema.
- Solicitud del interno de incorporación a través de los profesionales del Servicio de Reinserción Social
- Determinación del nivel escolar del interno y de la modalidad de atención no presencial
- Obtención del Certificado del último curso aprobado, requisito indispensable para este proceso
- Presentación del caso al Consejo Técnico para su aprobación.
- Incorporación del alumno al programa de educación no presencial.
- Entrega por parte del Liceo del plan de trabajo y las guías de aprendizaje por cada asignatura
- Inscribir al alumno para que pueda rendir los exámenes de alumno libre.
- Evaluación según normas del MINEDUC.

#### **3.7.2.4.2 Prueba de Acceso a la Educación Superior:**

De acuerdo a lo exigido en las BALI, la Sociedad Concesionaria a través del subprograma educacional apoyará a los internos que se interesen en participar en el proceso de selección e ingreso a la educación superior que ejecuta el DEMRE, que sean autorizados por el Consejo Técnico y que cumplan con los requisitos para su postulación y rendición.

El Subprograma apoyará la rendición de la PAES para aquellos alumnos egresados de la respectiva promoción anual, cumpliendo con los

procedimientos del MINEDUC para estos efectos, entregando la información necesaria de cada interno, financiando los costos de inscripción y asesorando a los internos en el proceso y trámites que deben realizar. Se financiará por una sola vez a cada interno participante el costo de la inscripción en la PAES, pero se le apoyará en los trámites correspondientes cada vez que la rinda.

#### **3.7.2.4.3 Cuenta Publica:**

15 días después de finalizado el año escolar, u en otra fecha debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, se rendirá una cuenta pública de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Educación. A dicha cuenta serán invitadas la comunidad educativa y autoridades locales de la Administración Penitenciaria, de las Secretarías Ministeriales de Educación, Justicia u otros que estime la dirección del establecimiento educacional. De dicha cuenta se debe informar por escrito a la Inspección Técnica y a la Administración Penitenciaria.

### **3.7.3. ÚTILES ESCOLARES Y EQUIPAMIENTO PEDAGÓGICO**

---

La educación básica, media y técnica-profesional será sin costo para los internos. Esto implica que, de acuerdo a los términos de la licitación y la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, se pondrá a disposición del alumno textos de estudio, materiales didácticos, útiles escolares, guías de estudio, insumos y herramientas para cursos técnicos, etc., en la cantidad necesaria para un eficiente proceso de enseñanza-aprendizaje.

Anualmente se entregará a cada alumno los siguientes útiles escolares como mínimo: un cuaderno por asignatura, 06 lápices pasta azul, 02 lápices rojo, 04 lápices grafito, 02 gomas de borrar, 01 carpeta de archivo, 01 regla y 01 escuadra. La recepción de estos útiles por los internos se registrará en un recibo en que se detalle la lista de materiales, la fecha de la entrega y el nombre del interno, con la firma de éste y de la persona que hace la entrega por parte del sostenedor.

Se contará con un stock anual de reposición para 50 alumnos. 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.

Se implementará la Biblioteca Centralizada, que constituye un recurso pedagógico de la mayor importancia y será gestionada de forma que los alumnos y los internos en general puedan acceder con facilidad a este servicio. La Biblioteca será capaz de satisfacer las demandas de la población penal y escolar de los cursos que se impartan en cualquiera de sus modalidades, acorde con las exigencias del Ministerio de Educación, y además se brindará servicio al menos una vez por semana de biblioteca ambulatorio a cada Módulo. El tipo de material escrito disponible abarcará textos escolares, libros técnicos, novelas y cuentos, revistas y otros. Se gestionará ante El Servicio nacional Del patrimonio Cultural el reconocimiento como Biblioteca Pública, y de lograrlo se podrá optar a los aportes que esa institución puede efectuar a esta categoría de bibliotecas.

#### **3.7.4. REGISTROS**

---

Mediante Libros de Clases aprobados por el MINEDUC se llevarán registros diarios de asistencia de docentes y alumnos, de las evaluaciones escritas y orales de los alumnos así como de los trabajos individuales o grupales que realicen, en conformidad a las disposiciones y procedimientos del MINEDUC. Cada vez que haya un cambio de clase por asignatura, se registrará en el Libro.

Por otra parte, la Sociedad Concesionaria a través del sostenedor mantendrán información actualizada a disposición de la Inspección Técnica, Administración Penitenciaria y MINEDUC, referida a:

- Diagnóstico inicial de la población penitenciaria, con permanencia de al menos un año de reclusión con el fin de determinar el déficit educacional y la población objetivo.
- Informes individualizados de los alumnos regulares que consideren la conducta desplegada, las actividades que realiza, la forma en que se relaciona con sus pares, las habilidades que conserva y desarrolla, el lenguaje que utiliza y otras de los estudiantes que resulten relevantes o se soliciten para una adecuada ponderación de la trayectoria intrapenitenciaria de cada alumno.
- Diagnósticos educativos que aporten al plan de intervención individual de cada alumno matriculado
- Resultados del proceso educativo.
- Calificaciones de los estudiantes al día, de acuerdo al Reglamento de Evaluación.
- Registro actualizado de asistencias inasistencias y renuncias de los estudiantes que participan del subprograma educativo, información tomada de los Libros de Clases.

#### **3.7.5. ESTRATEGIAS PARA MANTENER LA ASISTENCIA A CLASES Y PREVENIR LA DESERCIÓN**

---

Aun cuando el traslado de los internos a las salas de clases y talleres corresponde y es función de Gendarmería, esta asistencia y permanencia de los alumnos en el proceso educativo tiene asimismo un componente propiamente pedagógico que los docentes deben asumir mediante actividades educativas diseñadas considerando la realidad de esta población escolar.

Para enfrentar este desafío, la Sociedad Concesionaria y el Liceo realizarán campañas motivacionales con videos, afiches, volantes y reuniones masivas y por módulos. Además, se entregarán estímulos individuales a los alumnos con mejor asistencia, rendimiento, hábitos sociales, etc., tales como útiles de aseo, útiles escolares, diplomas, y también incentivos colectivos por curso, tales como chocolatadas, bebidas, tortas y otros.

### 3.7.6. COBERTURA DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

La cobertura del Subprograma estará condicionada por la capacidad del establecimiento educacional y/o de los recintos y aulas, que determine la Secretaría Ministerial de Educación en conformidad a las disposiciones legales del Decreto N°59/99 que modifica el Decreto N° 548/88, y por las Pautas Mínimas de Diseño del EP. De común acuerdo se podrá optimizar el uso de los recintos escolares y ofrecer una mayor cobertura si la autoridad educacional autoriza una mayor cantidad de cupos por sala que las determinadas en las Pautas Mínimas.

Tipo de intervención	Cobertura
Diagnostico Educativo Anual	100% de la población objetivo
Cursos de Educación Básica, Media Humanística y Media Técnico-Profesional	80% de los internos que el Consejo Técnico determinecada año que requieren intervención educacional.

### 3.7.7. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los Resultados e Indicadores considerados para el Sub Programa Educación:

Ambito	Resultado
<b>Diagnóstico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>La Sociedad Concesionaria deberá realizar anualmente un diagnóstico educacional al 100% de los internos condenados, con el fin de determinar el nivel educacional alcanzado por el interno en la educación formal, a través de certificaciones, exámenes, etc. y a la vez determinar lapoblación objetivo de este Subprograma, el que se entregará en diciembre de cada año.</li></ul>
<b>Cobertura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Al menos el 80% de los internos que el Consejo Técnico, a comienzos de cada año escolar ybasado en el diagnóstico educacional determine que requieren intervención educacional básica o media, y que voluntariamente se inscriban para participar en este Subprograma, han sido incorporados a los programas educativos que ofrezca la Sociedad Concesionaria en cualquiera de sus modalidades.</li></ul>
<b>Participación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Al final del período escolar de cada modalidad educativa, el porcentaje de asistencia de los internos matriculados en los correspondientes programas educacionales 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 educacionales y los que por razones no imputables a la Sociedad Concesionaria no asistan a clases.</li></ul>
<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>El último día hábil del mes de Abril de cada año, el Liceo deberá presentar su Plan de AcciónAnual.</li><li>La Sociedad Concesionaria deberá rendir una Cuenta Pública de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Educación, 15 días después de finalizado el año escolar. Informando por escrito y en archivo digital a la IF y Administración Penitenciaria</li><li>El 100% de los Libros de Clases de cada nivel o ciclo contendrán el registro del control deasistencia de los alumnos en cada uno de las asignaturas.</li><li>El 100% de los libros de clases contendrá el registro de control horario de los profesores, de los contenidos y materias abordadas en cada asignatura durante el año escolar.</li></ul>



<b>Deserción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La deserción escolar no podrá ser superior al 15% de la matrícula total anual, excluyéndose de este indicador la totalidad de los retiros por libertades, beneficios penitenciarios, traslados, fallecimientos y todas aquellas que no sean imputables a la Concesionaria, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.</li> <li>• Al final del periodo, deberá cumplir íntegramente los indicadores establecidos en el Subprograma de Educación descrito en el Plan de Reinserción Social para el año.</li> </ul>
------------------	--

Nota: La definición de la población objetivo y el cálculo de los indicadores de gestión se efectuará de acuerdo al "Protocolo de Cálculo", solicitado en el punto 2.4.2.4.5 de las Bases de Licitación, y que forma parte de este RSO, como Anexo, tal como se señala en el punto 3.0.8.1