



INTERMODAL LA CISTERNA

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Marzo del 2007

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
ESTACIÓN DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA

ÍNDICE

1	CONSIDERACIONES GENERALES	6
1.1	Antecedentes Generales	6
1.2	Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO)	6
1.3	Vigencia del RSO	7
1.4	Actualizaciones y Control de Cambios al RSO	7
1.4.1	Actualizaciones	7
1.4.2	Control de Cambios	8
1.5	Documentos Relacionados	8
1.6	Servicios Básicos	8
1.7	Servicios Complementarios	9
1.8	Información	10
2	OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN	12
2.1	Objetivos Generales de la Operación	12
2.2	Cobertura de los Servicios	12
2.3	Objetivos Específicos	12
2.3.1	Del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura	12
2.3.2	Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar	12
2.3.3	Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de los Sistemas de Seguridad	12
2.3.4	Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público	12
2.3.5	Del Servicio de Seguridad y Vigilancia	12
2.3.6	Del Servicio de Información General al Público	12
2.3.7	Del Servicio de aseo y retiro de basuras	13
2.3.8	Del Servicio de Operación de Buses al interior de la EIM	13
3	DE LAS RELACIONES ENTRE EL MOP Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	13
3.1	Inspector Fiscal durante la Explotación	13
3.2	Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación	14
3.2.1	Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación	14
4	ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA	15
4.1	Administración del Contrato	15
4.2	Organización de la Concesionaria en la Estación de Intercambio Modal	15
4.3	Dotación General de Personal	17
5	SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN	18
5.1	Antecedentes Generales	18
5.2	Consideraciones Relacionadas con el Personal del Concesionario	18
5.2.1	Requisitos Especiales del Concesionario para cumplir Funciones en la EIM La Cisterna, en cuanto a Personal	18
5.3	Horarios de Funcionamiento de los Servicios	18
5.4	Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios	19
5.4.1	Sistema de Trabajo para la Ejecución de Actividades Programadas	19

5.4.2	Sistema de Trabajo para la Ejecución de Actividades de Emergencia	19
5.5	Reclamos y Sugerencias de los Usuarios (Refiérase al documento "Sistema de Reclamos y Sugerencias")	19
6	SERVICIOS BÁSICOS	20
6.1	Consideraciones Generales	20
6.2	Servicio de Mantenimiento	20
6.2.1	Aspectos Generales del Servicio	20
6.2.1.1	Objetivos del Servicio	21
6.2.1.2	Descripción General del Servicio	22
6.2.1.3	Políticas del Servicio	25
6.2.1.4	Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio	26
6.2.1.5	Jornada Laboral	26
6.2.1.6	Resumen Operativo	26
6.2.1.7	Adicionales al Servicio de Mantenimiento	26
6.2.1.8	Objetivo de los Planes y Programas de Mantenimiento	27
6.2.2	Descripción del Servicio	27
6.2.2.1	Plan General de Mantenimiento	27
6.2.2.2	Requerimientos del Servicio de Mantenimiento	27
6.2.2.3	Actividades de Mantenimiento	28
6.2.3	Definiciones Operativas	30
6.2.3.1	Objetivos de la Operación del Programa de Mantenimiento	30
6.2.3.2	Definiciones del Servicio Mantenimiento.	30
6.2.3.3	Reposición de Instalaciones de Infraestructura	31
6.2.3.4	Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento de la Infraestructura	31
6.2.3.5	Dstrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza	31
6.2.3.6	Dstrucción Provocada por Incendio	31
6.2.3.7	Mantenimiento del Equipamiento	31
6.2.3.8	Operación en Modo Degradado	32
6.2.3.9	Aspectos Ambientales	32
6.2.4	Descripción del Funcionamiento Operativo	32
6.2.4.1	Base de Procedimientos	33
6.2.4.2	Programa de Trabajo y Organización	37
6.2.4.3	Organización para la Entrega del Servicio	37
6.2.4.4	Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas	39
6.2.4.5	Procedimiento de Adquisiciones	39
6.2.4.6	Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos	39
6.2.4.7	Aspectos Operacionales	40
6.2.4.8	Manual de Operaciones	40
6.2.4.9	Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones	41
6.2.4.10	Equipamiento para la Entrega del Servicio	41
6.2.4.11	Topología de Mantenimiento	42
6.2.5	Plan de contingencias	42
6.2.6.1	Definiciones	42
6.2.6.2	Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio	43
6.2.6.3	Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria	44
6.2.7	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	44
6.2.7.1	Sistemas de Control	44
6.2.7.2	Medidas para Asegurar Estándares del Servicio de Mantenimiento	44
6.2.7.3	Sistema de Verificación de Calidad	45

6.2.8	Indicadores de Gestión	45
6.2.9	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	45
6.2.9.1	Responsabilidades del Concesionario	45
6.3	Servicio de Aseo y Retiro de Basuras (Refiérase al Programa del Servicio de Aseo y Retiro de Basuras)	46
6.3.1	Aspectos Generales del Servicio	46
6.3.2	Descripción del Servicio	47
6.3.3	Definiciones Operativas	51
6.3.5	Horarios de Prestación de los Servicios	53
6.3.6	Equipamiento para la Entrega del Servicio	53
6.3.7	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	54
6.3.8	Indicadores de Gestión	54
6.3.9	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	54
6.4	Servicio de Seguridad y Vigilancia (Refiérase al Programa del Servicio de Seguridad y Vigilancia)	55
6.4.1	Aspectos Generales del Servicio	55
6.4.2	Descripción del Servicio	56
6.4.3	Definiciones Operativas	57
6.4.4	Estructura del Servicio	59
6.4.4.1	Organización del Personal	59
6.4.4.2	Procedimientos Operativos	59
6.4.5	Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias	60
6.4.5.1	Tipos de contingencia con Patrón de Reacción Planificado (intento o hecho consumado)	60
6.4.5.2	Catástrofe Natural	60
6.4.5.3	Incendio	60
6.4.5.4	Evacuación	61
6.4.6	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	61
6.4.7	Indicadores de Gestión	61
6.4.8	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	61
6.5	Servicio de Información General al Público (Refiérase al Programa del Servicio de Información General al Público)	62
6.5.1	Aspectos Generales del Servicio	62
6.5.2	Descripción del Servicio	62
6.5.3	Horario de Atención del Servicio	63
6.5.4	Libro de Reclamos y Sugerencias (Refiérase al Sistema de Reclamos y Sugerencias)	63
6.5.5	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	63
6.5.6	Indicadores de Gestión	64
6.5.7	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	65
7	PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCIÓN	66
7.1	Tablas de Actividades de Servicio	66
7.1.1	Servicios de Mantenimiento	66
7.1.2	Otros Servicios	66
7.2	Procedimientos de los Servicios	68
7.2.1	Procedimientos de Mantención	68
7.2.2	Procedimientos de Aseo y Retiro de Basuras	68
7.2.3	Procedimientos de Trabajo de Limpieza de Vidrios en Altura	76
7.2.4	Procedimientos de Seguridad y Vigilancia Directa	79
7.2.5	Procedimientos de Vigilancia Electrónica	79
7.3	Procedimientos de Atención Recinto de Información General al Público	80
7.4	Informes al Inspector Fiscal	80



8	POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	81
8.1	Jornada de Trabajo	81
8.2	Recursos Humanos	81
8.3	Administración del Personal	82
8.4	Reclutamiento y Selección	82
8.5	Contratación	82
8.6	Inducción	83
8.7	Prevención de Riesgos	83
8.8	Control de Asistencia	83
8.9	Capacitación	84
8.10	Evaluación de Desempeño	84
8.11	Comunicaciones Internas	84
9	PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LA ESTACIÓN DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	85
9.1	Administración	85
9.2	Operaciones	89
10	DE LOS SERVICIOS DE APOYO	102
10.1	Administración	102
10.2	Coordinación Logística	103
10.3	Bodega	103
10.4	Comunicaciones	103
11	DEL SISTEMA DE CALIDAD	103
11.1	Estrategia	103
11.2	Aspectos a Considerar en el Programa de Calidad para la Estación De Intercambio Modal de La Cisterna	104
12	DEL SISTEMA DE MANEJO AMBIENTAL (REFIÉRASE AL PLAN DE AUTOGESTIÓN AMBIENTAL PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN)	104
12.1	Manejo Ambiental	104
12.2	Medidas	105
13	DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS (REFIÉRASE AL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN)	105
13.1	Introducción	105
13.2	Políticas de Salud y Prevención de Accidentes	107
13.3	Compromisos Gerenciales en Seguridad	107
13.4	Aspectos a Considerar en el Plan de Prevención de Riesgos de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna (Refiérase al Plan de Prevención de Riesgos de la EIM)	108
13.5	Aspectos Específicos a Considerar en los Servicios	109
14	PLANES COMPLEMENTARIOS Y ANEXOS AL REGLAMENTO	110
14.1	Plan de Prevención de Riesgos	110
14.2	Plan de Autogestión Ambiental	110
14.3	Sistema de Reclamos y Sugerencias	110
14.4	Plan Anual de Conservación a la Obra	110

		Página 6 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA ESTACIÓN DE INTERCAMBIO MODAL LA CISTERNA

1 CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Antecedentes Generales

El presente Reglamento regirá la concesión por la explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Estación de Intercambio Modal La Cisterna” (EIMLC), de acuerdo con el sistema establecido en el artículo 87 del D.F.L. MOP N°850 de 1997.

En ese documento se especifican las responsabilidades y modo de interacción entre:

Inspector Fiscal:

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

Sociedad Concesionaria y Concesionario de Servicios:

Se entenderá por Sociedad Concesionaria o Concesionaria, a la Sociedad Concesionaria Estación de Intercambio Modal La Cisterna S.A.

Concesionario de Servicios:

Se entenderá a la empresa o las empresas con las que la Sociedad Concesionaria haya establecido contratos de arriendo, concesión, subconcesión o Servicios para la operación de los Servicios No Regulados del Contrato de Concesión al tiempo que a la empresa designada por el MOP como “Concesionario de la Plataforma de Buses Urbanos”, único Servicio Regulado de la Concesión.

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

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene por objetivo establecer un marco general para la prestación de los Servicios que debe cumplir el Concesionario, de modo de regular la relación de Servicio entre éste y el Inspector Fiscal de la Concesión, durante todo el período de la explotación.

En especial, el Reglamento de Servicio de la Obra, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Concesiones y su Reglamento, contendrá las normas de utilización de los Servicios Básicos indicado en Bases de Licitación y de los Servicios Complementarios; los estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los Servicios; y los procedimientos asociados a la provisión de tales Servicios.

Alcance del RSO

El RSO estipula todas las definiciones necesarias para el funcionamiento de los Servicios Básicos y Complementarios, de manera tal de asegurar que estos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de Servicio definidos en el Numeral 1.2.4.2 de las Bases de Licitación que forman parte del Contrato de Concesión de Obra Pública “Estación de Intercambio Modal La Cisterna”.

Este Reglamento incluye el funcionamiento de los Servicios para todo aquello que se indique en las Bases y Oferta Técnica.

		Página 7 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

1.3 Vigencia del RSO

A efectos de lo previsto en el artículo 25º del DS MOP N° 900 de 1996, el inicio del plazo de la concesión se contará desde la publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo de Adjudicación del Contrato de Concesión, publicación realizada el 31 de Mayo del 2004.

El período de vigencia del RSO se inicia, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 1.9.15 de las Bases de Licitación del Programa de Concesiones de Estaciones de Intercambio Modal La Cisterna, con la Puesta en Servicio Provisoria de las obras y finaliza, cuando se cumpla el período de explotación de las obras establecido en el Contrato de Concesión o se cumplan las extensiones de plazo que se establezcan en Convenios Complementarios entre en Ministerio de Obras Públicas y la Concesionaria.

1.4 Actualizaciones y Control de Cambios al RSO

Dado que lo establecido para los Servicios que prestará la Concesionaria podría requerir modificaciones derivadas de la realidad de funcionamiento, o evolucionar más allá del alcance estipulado en el Contrato de Concesión, existirá un sistema de actualización y control de cambios que comprenderá los aspectos siguientes:

1.4.1 Actualizaciones

Las actualizaciones pueden comprender cambios o adecuaciones de procedimientos de ejecución de los Servicios que no impliquen cambio en el alcance de los mismos, o en el alcance de los Servicios, más allá de lo establecido en el Contrato de Concesión, derivados de modificaciones al Contrato.

Estas actualizaciones podrán ser propuestas por la Concesionaria o por el Inspector Fiscal de la Concesión, siendo este último el encargado de analizar las propuestas, determinar y aprobar las modificaciones.

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

En caso de ser aceptada por las partes la actualización requerida, se acordará con el Inspector Fiscal el texto de la modificación del Reglamento y su fecha de entrada en vigencia. El Inspector Fiscal remitirá al Concesionario el texto de la modificación en un formulario correlativo de registro de cambios.

En caso que el Concesionario fundadamente -considerando Bases de Licitación y Oferta- considere que la modificación supone incrementos de prestaciones o alteraciones en el costo de las prestaciones, debido a cambios de horario, frecuencias de atención, u otros, que no puedan absorberse con los recursos programados para cumplir el Contrato de Concesión, podrá oponerse a la modificación solicitada o solicitar compensación económica por los aumentos de prestaciones solicitadas. En tal caso, el Concesionario podrá presentar al Inspector Fiscal el estudio de precios correspondiente al incremento de costos que hubiere. Finalmente esta modificación no entrará en vigencia mientras no se establezca el mecanismo de medición y de pago del valor de la prestación solicitada por la Inspección Fiscal.

		Página 8 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

1.4.2 Control de Cambios

El control de cambios se documentará mediante el procedimiento siguiente:

- El texto acordado de las modificaciones incluirá el reemplazo de párrafos completos en el Formulario de Control de Cambios y se remitirá al Concesionario mediante oficio del IF.
- El formulario de Control de Cambio mantendrá un correlativo único, el cual está indicado en el Anexo 3 del presente RSO.

1.5 Documentos Relacionados

Los documentos relacionados son los que se mencionan a continuación:

- Documento N° 1: Llamado a Licitación para la Concesión.
- Documento N° 2: Bases Administrativas.
- Documento N° 3: Bases Técnicas.
- Documento N° 4: Bases Económicas.
- Documento N° 5: Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Obras Públicas
- Documento N° 6: Pautas de Diseño y Construcción para la EIM La Cisterna.
- Documento N° 7: Memoria Operativa.
- Documento N° 8: Programa de Prestación de los Servicios Básicos.
- Proyecto de Construcción con planos y documentos firmados, incluyendo ajustes aprobados por la IF.

1.6 Servicios Básicos

De acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10 de las Bases de Licitación, una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra, el Concesionario deberá proporcionar los Servicios Básicos siguientes:

- a.1) Ejecución de un Programa de Mantenimiento de la Infraestructura de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8 y en los artículos 1.10.2.2 y 2.8.2.1 de las Bases de Licitación. Los aspectos no incluidos en este Programa de Mantenimiento no serán de cargo del Concesionario.
- a.2) Ejecución de un Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8 y en los artículos 1.10.2.3 y 2.8.2.2 de las Bases de Licitación. Los aspectos no incluidos en este Programa de Mantenimiento no serán de cargo del Concesionario.

		Página 9 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- a.3) Ejecución de un Programa de Mantenimiento del Equipamiento de los Sistemas de Seguridad de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8, y en los artículos 1.10.2.4 y 2.8.2.3 de las Bases de Licitación. Los aspectos no incluidos en este Programa de Mantenimiento no serán de cargo del Concesionario.
- a.4) Ejecución de un Programa de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público de la Plataforma de Transporte de la EIM de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8, y en los artículos 1.10.2.5 y 2.8.2.4, de las Bases de Licitación.
- a.5) Ejecución de un Programa de Prestación de Servicios de Seguridad y Vigilancia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N°8, y en los artículos 1.10.2.6 y 2.8.2.5 de las Bases de Licitación.
- a.6) Servicio de Información General al Público, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8, y en los artículos 1.10.2.7 y 2.8.2.6 de las Bases de Licitación.
- a.7) Servicios de Aseo y Retiro de Basuras, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8, y en los artículos 1.10.2.8 y 2.8.2.7 de las Bases de Licitación.
- a.8) Ejecución de un Plan de Gestión Territorial, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.9.2 de las Bases de Licitación.

Una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10.1 de las Bases de Licitación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, el Concesionario podrá proporcionar los Servicios Complementarios descritos en el artículo 1.10.3 del mencionado documento.

1.7 Servicios Complementarios

Según lo dispuesto en el numeral 1.10.3 de las Bases de Licitación, el Concesionario podrá proporcionar los Servicios Complementarios siguientes:

- b.1) Áreas para Servicios Comerciales
El Concesionario podrá prestar cualquier Servicio comercial, del tipo: Alimentación, arriendo de locales comerciales y oficinas en general, cines, comunicaciones, Servicios, u otros, tanto en la Plataforma de Transporte como en la Plataforma Comercial, siempre que estos Servicios no interfieran con el correcto funcionamiento de la Plataforma de Transporte ni estén en contradicción con las exigencias establecidas en el documento "Pautas de Diseño y Construcción para la Estación de Intercambio Modal La Cisterna".
- b.2) Servicios de Arrendamiento de Andenes para Transporte Complementario
El Concesionario podrá explotar un Servicio de andenes para Transporte Complementario -sean estos Buses rurales, interurbanos, colectivos, taxis u otros-, incluyendo Servicios Complementarios como arrendamiento de boleterías, custodias, etc., asociado a la plataforma de buses, a través del establecimiento de un mecanismo de cobro por el uso de infraestructura. En caso que el Concesionario optare por explotar este Servicio, los flujos vehiculares no deberán interferir con la circulación de Buses Urbanos y personas en la Plataforma de Transporte ni en sus accesos.
- b.3) Servicio de Estacionamiento
El Concesionario podrá construir y explotar un Servicio de Estacionamiento y establecer un mecanismo de cobro por el uso de estacionamientos para vehículos particulares. En todo caso, los flujos de vehículos no deberán interferir con la circulación de buses y personas en la Plataforma de Transporte ni en sus accesos.

		Página 10 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

b.4) Custodia de Objetos

El Concesionario podrá implementar una zona especialmente habilitada que sirva de custodia de los objetos que los pasajeros quieran dejar en esta condición. Si el Concesionario optare por la prestación de este Servicio, junto con la facultad por el cobro a los usuarios, se obliga a asegurar que los objetos dejados en custodia no serán extraviados ni sufrirán daño, ni serán objeto de hurto alguno mientras permanezcan bajo su custodia.

b.5) Publicidad

El Concesionario podrá explotar zonas para Publicidad al interior de la EIM, siempre que ésta no interfiera con la información necesaria para el sistema de transporte, los requerimientos de las presentes Bases de Licitación y sus documentos Complementarios.

b.6) Otros

El Concesionario podrá implementar estos Servicios Complementarios o proponer otros, en cualquier instante dentro del período de la Concesión de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.6.5 de las presentes Bases de Licitación, y podrá explotarlos tanto en la Plataforma de Transporte o en la Plataforma Comercial que él proponga.

1.8 Información

Durante la Etapa de Explotación, y en virtud de lo establecido en los Numerales 1.8.6.2 y 2.8.3 de las Bases de Licitación, el Concesionario deberá proporcionar al Inspector Fiscal la información siguiente:

- ❑ Estados Financieros de la Sociedad Concesionaria, presentados en formato FECU y exigidos por la Superintendencia de Valores y Seguros. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días a contar de la entrega de los mismos en la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberá señalar los ingresos de explotación, identificando las fuentes de estos ingresos. Al menos se deberá identificar los ingresos percibidos por los siguientes conceptos: Ingresos por Buses, pagos por Servicios opcionales y pagos por Servicios adicionales u otros cobros autorizados por el MOP. Además, se deberá indicar los montos y tipos de deudas (acreedores, monedas, plazos, interés, tabla de amortización, etc.). Los estados financieros anuales deberán contar con el dictamen de los auditores externos. En las notas de dichos estados se deberá individualizar el desglose de los costos de operación y de mantención de la obra. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.
- ❑ Organización y Personal Superior de la Sociedad cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio. En los casos del Gerente General, Gerente Técnico y del Gerente de Explotación se aplicará lo dispuesto en el artículo 1.7.2.2 letra b) de las Bases de Licitación.
- ❑ Informes Ambientales Trimestrales de la Gestión Ambiental durante la etapa de explotación, considerando para ello la normativa ambiental vigente, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en la Declaración de Impacto Ambiental y en las Resoluciones de Calificación Ambiental. Durante el primer y segundo año de operación se entregarán dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en el artículo 2.9.3.6 de las Bases de Licitación y anuales entre el tercer año y hasta el término de la concesión.
- ❑ Medición de Utilización de la Plataforma de Transporte. La Concesionaria deberá informar las estadísticas, mediciones y controles de la Plataforma de Buses Urbanos a los que se refieren las Bases de Licitación de la Estación de Intercambio Modal de la Cisterna.

		Página 11 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Ingresos de la Concesión. El Concesionario deberá entregar semestralmente, con información diaria, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado, todo lo relativo al artículo 2.8.3.1 de las Bases de Licitación. Además, el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal acerca de los documentos de cobro que hubiesen sido emitidos y pagados al Concesionario en el mes inmediatamente anterior, según el procedimiento establecido en el artículo 1.12.10 de las Bases de Licitación.

- Informe de Gestión y Operación de la Plataforma de Transporte de la Estación de Intercambio Modal.

Este informe deberá incluir lo relativo a Servicios Básicos y Servicios Complementarios, señalados en los artículos 1.10.2 y 1.10.3 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá entregar semestralmente, con información a nivel mensual y dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado, un informe que deberá incluir, entre otros aspectos, los siguientes:

- a) Descripción de los Servicios que se prestan en la concesión y sus modificaciones, identificando aquellos que explota el Concesionario directamente y aquellos que se explotan bajo la modalidad de subcontratación, indicando nombre, RUT y domicilio del subcontratista.
- b) Ingresos totales del Concesionario percibidos por los Servicios indicados en el artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación y su desglose por cada uno de ellos.
- c) Detalle de los costos en que incurrió la Sociedad Concesionaria en la prestación de los Servicios Básicos y Complementarios.
- d) Tarifas e Ingresos de los Servicios Complementarios establecidos en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación, Número y monto de las multas en el período.
- e) Descripción de los problemas experimentados por el Concesionario y medidas correctivas adoptadas.
- f) Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad de los Servicios prestados por la Sociedad Concesionaria.
- g) Indicadores de gestión.
- h) Información mensual de reclamos presentados por usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el Concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso. Se entenderá por usuarios al público general de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna o hagan uso de los Servicios complementarios prestados por el Concesionario. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado.

El Concesionario queda obligado a informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria.

Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación deberá ser oportunamente entregada.

Toda la información que deba ser puesta a disposición del Inspector Fiscal, será proporcionada en papel y medios magnéticos u ópticos, en caso de ser requerido.

		Página 12 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

2 OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

2.1 Objetivos Generales de la Operación

Las operaciones detalladas en este documento tienen por propósito describir el conjunto de actividades que realizará el Concesionario para satisfacer y dar cumplimiento a los Servicios Básicos y Complementarios detallados en el Numeral 1.10.2 y 1.10.3 de las Bases de Licitación y en la Oferta Técnica del Concesionario.

2.2 Cobertura de los Servicios

La cobertura de los Servicios incluye los Servicios detallados en las Bases de Licitación, numerales 1.10.2, 1.10.3 y 2.8.2 y en la Oferta Técnica, Servicios que se ejecutarán en la Plataforma de Transporte de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

2.3 Objetivos Específicos

De acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, Numeral 1.10.2.1 al 1.10.2.8 y 2.8.2.1 al 2.8.2.7, el Concesionario deberá proporcionar los siguientes Servicios Básicos:

2.3.1 Del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

El objetivo del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.2 y 2.8.2.1 de las Bases de Licitación.

2.3.2 Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar

El objetivo del Programa de Mantención del Equipamiento Estándar es ejecutar las actividades dispuestas en los numerales 1.10.2.3 y 2.8.2.2 de las Bases de Licitación.

2.3.3 Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de los Sistemas de Seguridad

El objetivo del Programa de Mantención del Equipamiento de los Sistemas de Seguridad es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.4 y 2.8.2.3 de las Bases de Licitación.

2.3.4 Del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público

El objetivo del Programa de Mantención del Equipamiento de las Áreas de Uso Público es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.5 y 2.8.2.4 de las Bases de Licitación.

2.3.5 Del Servicio de Seguridad y Vigilancia

El Objetivo del Servicio de Seguridad y Vigilancia es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.6 y 2.8.2.5 de las Bases de Licitación.

2.3.6 Del Servicio de Información General al Público

El Objetivo del Servicio de Información General al Público de la Plataforma de Transporte de la Estación Intermodal La Cisterna es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.7 y 2.8.2.6 de las Bases de Licitación.

		Página 13 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

2.3.7 Del Servicio de aseo y retiro de basuras

El objetivo específico del Servicio de Aseo y Retiro de Basuras es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.8 y 2.8.2.7 de las Bases de Licitación.

2.3.8 Del Servicio de Operación de Buses al interior de la EIM

Existirá un Reglamento General de Flujo de Buses, Ocupación de Andenes y Uso de losa al interior de la EIM, el cual será elaborado por el Operador de la Plataforma de Buses Urbanos, en coordinación con operaciones de la EIM, el cual tiene por objeto definir el uso de las diferentes zonas y andenes, como también dictar las pautas de detalle para la correcta operación de la Plataforma de Transporte urbano de la Intermodal.

Además existirá un Manual de Procedimientos preparado por el Operador de la Plataforma de Buses Urbanos, el cual tendrá por objeto entregar la definición formal de cada una de las normas y procedimientos que regirán la operación de las plataformas de servicios urbanos de la EIM la Cisterna.

3 DE LAS RELACIONES ENTRE EL MOP Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

3.1 Inspector Fiscal durante la Explotación

El Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación corresponde a la persona a quien el DGOP le ha encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras, señalada en el artículo 1.9.15 de las Bases de Licitación hasta el término de la Concesión.

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

- a) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante el período de explotación.
- b) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión.
- c) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria.
- d) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura establecido en el artículo 2.8.2.1 de las Bases de Licitación.
- e) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar, establecido en el artículo 2.8.2.2 de las Bases de Licitación.
- f) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento de los Sistemas de Seguridad, establecido en el artículo 2.8.2.3 de las Bases de Licitación.
- g) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público, establecido en el artículo 2.8.2.4 de las Bases de Licitación.
- h) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Servicio de Seguridad y Vigilancia establecidos en el artículo 2.8.2.5 de las Bases de Licitación.
- i) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Servicio de Información General al Público, establecido en el artículo 2.8.2.6 de las Bases de Licitación.
- j) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Servicio de Aseo y Retiro de Basuras, establecido en el artículo 2.8.2.7 de las Bases de Licitación.

		Página 14 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- k) Fiscalizar el cumplimiento de cobro de tarifas a los Buses Urbanos.
- l) Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- m) Proponer la aplicación de multas.
- n) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato.
- o) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Etapa de Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, la construcción y la entrega de terrenos cuando se realicen obras durante la fase de explotación.
- p) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las presentes Bases de Licitación y las medidas ambientales que deriven de la(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental emitida(s) por la COREMA RM.
- q) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión.
- r) 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.
- s) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP, de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación.
- t) Revisar la Información estadística entregada por el Concesionario.
- u) Abrir y llevar un Libro de Explotación de la Obra, desde el momento que sea designado.
- v) Enviar mensualmente un Informe Ejecutivo al DGOP que indique el grado de cumplimiento del Contrato de Concesión.
- w) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra.
- x) Cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

3.2 Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación

3.2.1 Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación

Para los efectos de la administración y ejecución del Contrato de Concesión, tanto el Inspector Fiscal como el Concesionario tienen todas las facultades, derechos y obligaciones que les otorgan e imponen las Bases de Licitación.

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con el Concesionario durante la concesión, usando como documento oficial el Libro de Explotación de la Obra señalado en el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación.

En dicho libro se individualizará la Obra en Concesión, el Concesionario y el Inspector Fiscal de la Explotación. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y el Concesionario y siempre deberá permanecer en las oficinas del Inspector Fiscal. Este libro deberá abrirse junto con la solicitud de Puesta en Servicio Provisionaria de las Obras.

4 ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

4.1 Administración del Contrato

En la Administración del Contrato de Concesión se vinculan el Estado, a través del Ministerio de Obras Públicas y representado por el Inspector Fiscal, y la Sociedad Concesionaria, que es representada por su Gerente General, de acuerdo al numeral 1.8.2 de las BALI.

Por otra parte la Concesionaria tendrá un Gerente de Explotación el cual estará encargado específicamente de la operación de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna. Este dependerá del Gerente General de la Concesionaria.

4.2 Organización de la Concesionaria en la Estación de Intercambio Modal

El organigrama que se presenta a continuación (FIG 1), describe la organización que el Concesionario adoptará durante la Fase de Explotación en la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

FIG 1.- DIAGRAMA ORGANIZACIONAL DE LA CONCESIONARIA

ORGANIGRAMA ESTACIÓN INTERMODAL LA CISTERNA

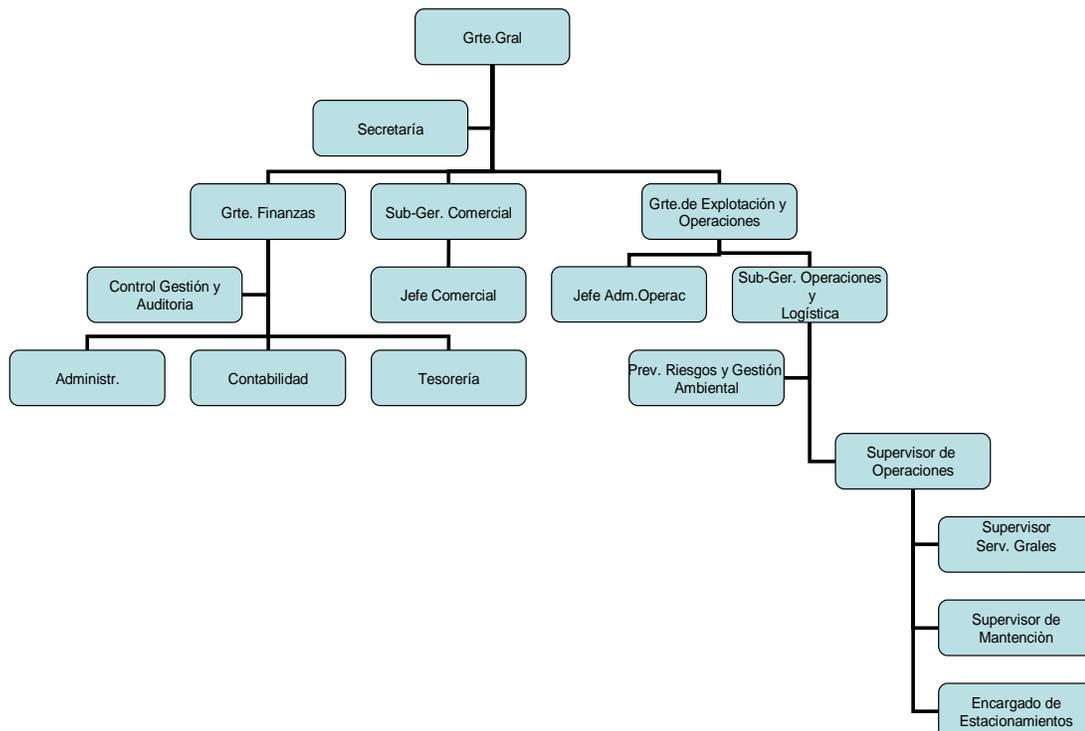
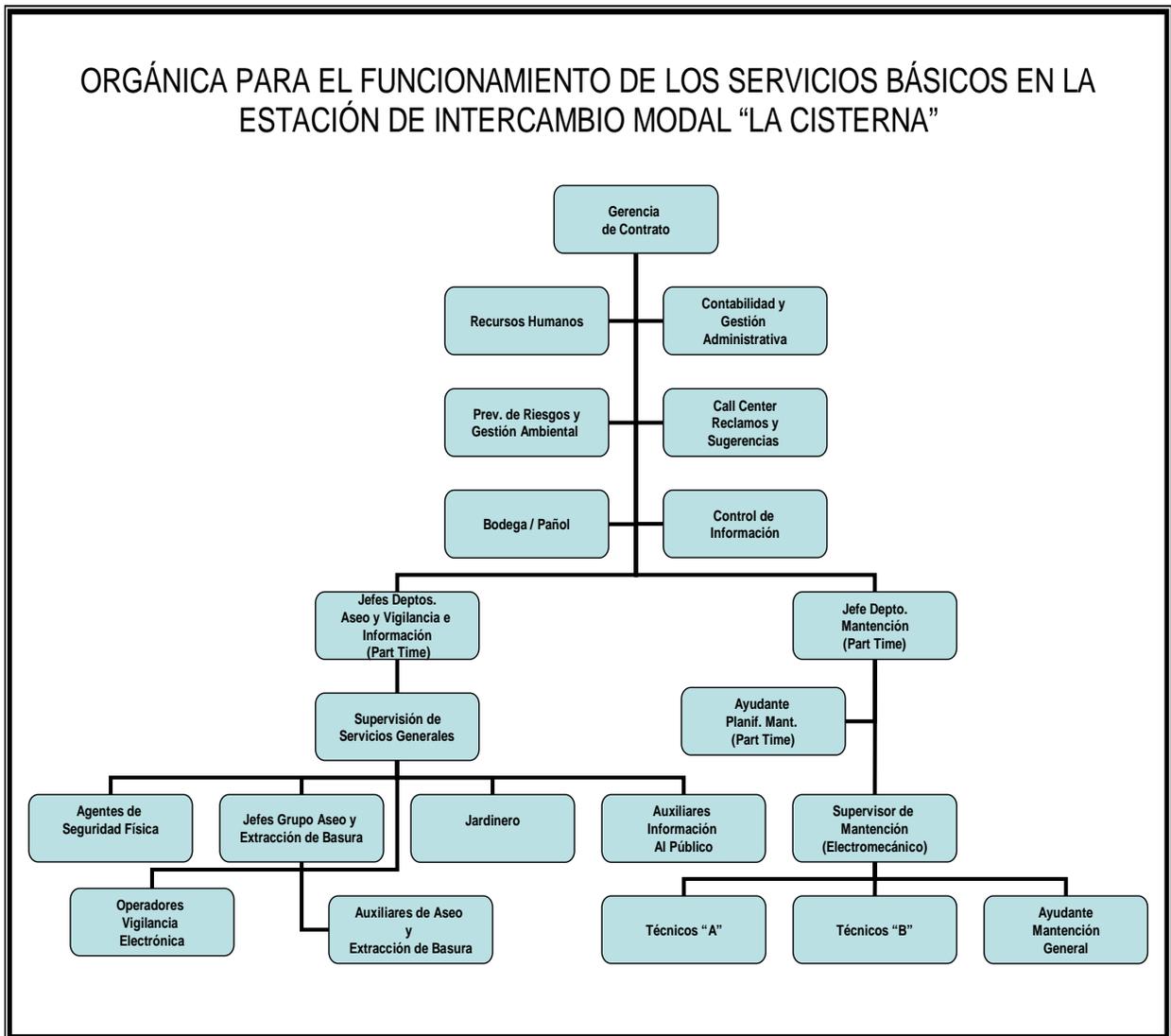


FIG 2.- DIAGRAMA ORGANIZACIONAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN LA ESTACIÓN DE INTERCAMBIO MODAL “LA CISTERNA”



4.3 Dotación General Estimada de Personal

A continuación se presentan cuadros de dotación general de personal que el Concesionario estima será necesario emplear para el cumplimiento de cada una de las actividades, funciones y servicios durante la Fase de Explotación, dotación que podrá ser ajustada de acuerdo a las necesidades de la operación.

Administración General

Cargo		Cantidad
Gerente General Concesionaria	P	1
Gerente de Administración y Finanzas	P	1
Gerente de Explotación	P	1
Subgerente de Operaciones	P	1
Subgerente Comercial	P	1
Control y Gestión, Estadísticas e Informes	P	1
Tesorería	P	1
Contabilidad	P	1
Control Inventarios	P	1
Informática	S	1
Secretaría	P	2

Servicio de Mantenición

Cargo		Cantidad
Jefe de Mantenimiento	P	1
Supervisor de Mantenimiento	C	2
Técnico "A"	C	3
Técnico "B"	C	3
Maestro Mantenición General	C	1
Ayudante de Planificación Mantención	C	1

Servicio de Seguridad y Vigilancia

Cargo		Cantidad
Supervisor Servicios Generales (Seguridad y Vigilancia)	C	1
Guardias Seguridad Física	C	24
Operador CCTV	C	3

Servicio de Información General al Público

Cargo		Cantidad
Auxiliar de Atención de Público	C	5

Servicio Aseo y Retiro de Basuras

Cargo		Cantidad
Supervisor de Servicios Generales (Aseo)	C	1
Jefe Grupo Aseo	C	4
Auxiliar de Aseo	C	33
Jardinero	C	1

		Página 18 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

5 SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

5.1 Antecedentes Generales

El Concesionario cuenta un Plan de Mejoramiento Continuo cuyo objetivo es la constante búsqueda de optimización de procesos e innovación tecnológica, con el fin de propender a la excelencia de los servicios. En este sentido el Concesionario estará en forma permanente buscando la eficiencia operacional y la implementación de nuevas y mejores metodologías de trabajo y equipamiento, de acuerdo al desarrollo de las actividades del servicio.

5.2 Consideraciones Relacionadas con el Personal del Concesionario

5.2.1 Requisitos Especiales del Concesionario para cumplir Funciones en la EIM La Cisterna, en cuanto a Personal

- Contratar personal Supervisor con experiencia técnica en el rubro y efectiva capacidad de supervisión de trabajadores.
- Proveer y controlar el uso de toda la indumentaria adecuada a cada persona que trabaje en la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- Todo el personal del Concesionario deberá vestir con el uniforme que le corresponda según su cargo y función, el que deberá estar limpio y ordenado y en perfecto estado de conservación.
- Es responsabilidad de los Supervisores velar porque su personal a cargo esté perfectamente uniformado y con su correspondiente identificación.

5.3 Horarios de Funcionamiento de los Servicios

Las actividades se desarrollarán durante las diferentes horas del día, de acuerdo a la naturaleza y requerimientos específicos de cada Servicio. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de atención y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y otro grupo lo hará después de terminada la jornada normal de atención a público y operación.

Esta situación de horarios y turnos de trabajo diferenciados, está dada por la naturaleza de cada una de las actividades relativas a los diferentes Servicios por realizar.

Como regla general se establece que:

- Las actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna se realizarán fuera de su horario normal de funcionamiento.
- Las actividades que no entorpezcan el normal funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y los trabajos en áreas públicas, serán realizados durante el horario de atención del público y maniobra del mismo correspondiente a los horarios de actividad de la Estación de La Cisterna de METRO S. A.

		Página 19 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

5.4 Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios

5.4.1 Sistema de Trabajo para la Ejecución de Actividades Programadas

Las actividades programadas se desarrollarán de acuerdo al plan previsto e indicado en el numeral 7.1 de este Reglamento.

5.4.2 Sistema de Trabajo para la Ejecución de Actividades de Emergencia

Las actividades de emergencia, dependiendo de su naturaleza, se realizarán dentro de los plazos indicados en el Plan de Contingencia de cada Servicio e incluidos en el capítulo N° 6 de este Reglamento.

5.5 Reclamos y Sugerencias de los Usuarios (Refiérase al documento “Sistema de Reclamos y Sugerencias”)

El propósito de crear una instancia que registre los reclamos y sugerencias de los usuarios es el de establecer un mecanismo de respuesta a dichas inquietudes, darle seguimiento y contar con antecedentes para medir el Grado de Satisfacción del Cliente.

Los reclamos y sugerencias de los usuarios de los Servicios descritos en este RSO serán canalizados a través de los mecanismos siguientes:

- Mesón de Atención al Público
- Libro de Sugerencias y Reclamos
- Cartas de Usuarios y Clientes
- Emails y Buzón en Sitio WEB
- Teléfono de la Concesionaria habilitado para tal efecto

Las respuestas se canalizarán por el mismo medio recibido. De igual manera, para su seguimiento y respuesta, se utilizarán los medios siguientes:

- Carta a Usuario o Cliente o nota de Sugerencias o Reclamos
- Correo electrónico del usuario
- Telefónicamente
- Información verbal cuando proceda

		Página 20 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Con el propósito de llevar el control adecuado de sugerencias y reclamos por parte del público, para cada una de las instancias de recepción, se dispondrá de una Ficha de Recepción y Solución de Sugerencias y Reclamos, en la que se establecerá:

- Correlativo único por tipo de recepción de Sugerencias y Reclamos
- Identificación del cliente
- Descripción de problema
- Responsable dentro de la organización para atenderlo
- Respuesta al cliente
- Acciones tomadas dentro de la organización

La Estadística de Reclamos y Sugerencias, junto con el detalle de cada comunicación recibida en el período, serán informados a la Inspección Fiscal en el documento indicado en el punto 1.8 Información h) de este Reglamento.

6 SERVICIOS BÁSICOS

6.1 Consideraciones Generales

Para la prestación de cada uno de los Servicios que a continuación se detalla, el Concesionario deberá considerar los horarios de funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, de manera de no entorpecer su normal funcionamiento.

Estos horarios se han definido como sigue:

De lunes a domingo en horario idéntico al de funcionamiento de la Estación de La Cisterna METRO S. A.

6.2 Servicio de Mantenimiento

6.2.1 Aspectos Generales del Servicio

El Servicio de Mantenimiento se desagrega en cuatro áreas funcionales diferenciadas:

- Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura
- Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar
- Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad
- Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público

El presente capítulo da cuenta de los aspectos comunes a todas ellas y de las especificidades que les son propias y que definen su naturaleza, cuando corresponde.

		Página 21 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.1.1 Objetivos del Servicio

En este numeral se indica el objetivo general del Servicio de Mantenimiento y se describen por separado los objetivos específicos para cada una de las prestaciones que lo componen: Mantenimiento de la Infraestructura, Mantenimiento del Equipamiento Estándar, Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad y Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público.

Objetivo General del Servicio de Mantenimiento:

Ejecutar los programas de Mantención de Infraestructura y de Mantención del Equipamiento de la Plataforma de Transporte, según lo solicitado en el Documento N° 8 del artículo 1.4.5 de las Bases de Licitación, en la periodicidad que allí se establece.

Objetivos Específicos del Servicio de Mantenimiento:

1. El Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional el edificio y recintos, sus instalaciones y obras complementarias, de manera que las condiciones de seguridad y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna sean normales durante todo el período que dure la concesión, de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.10.2.2 y 2.8.2.1.2 de las Bases de Licitación, las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y el Documento N° 8 (Oferta Técnica), con las respectivas limitaciones establecidas por el Contrato de Concesión.
2. El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional tanto de las instalaciones mecánicas que comprenden ascensores y montacargas, como de las instalaciones de climatización de los recintos, de manera que las condiciones de seguridad y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna sean normales durante todo el período que dure la concesión, de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.10.2.3 de las Bases de Licitación, las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y el Documento N° 8 (Oferta Técnica), con las respectivas limitaciones establecidas por el Contrato de Concesión.
3. El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional tanto los equipos y sistemas que conforman el equipamiento de vigilancia electrónica CCTV, alarmas de intrusión, detección y extinción de incendios y detección de gases tóxicos y explosivos, de manera que las condiciones de seguridad y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna sean normales durante todo el período que dure la concesión, de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.10.2.4 y 2.8.2.3 de las Bases de Licitación, las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y el Documento N° 8 (Oferta Técnica), con las respectivas limitaciones establecidas por el Contrato de Concesión.
4. El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional las instalaciones de uso público de las Plataformas de Transporte ofertadas por la Concesionaria de la "Estación de Intercambio Modal de La Cisterna", de manera que las condiciones de seguridad y operación de la Estación de Intercambio Modal sean normales durante todo el período que dure la concesión, de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.10.2.5 y 2.8.2.4 de las Bases de Licitación, las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y el Documento N° 8 (Oferta Técnica), con las respectivas limitaciones establecidas por el Contrato de Concesión.
5. Se contará con un SCC (Sistema de Control Centralizado), que tendrá la capacidad de integración total de la infraestructura de los sistemas y equipos de la EIM LC, a saber: Climatización, Ventilación, Sistema de Detección de Incendio, Circulación vertical (ascensores y escaleras mecánicas), Bombeo de agua potable y servidas, CCTV, Sistema Eléctrico (Subestación Eléctrica, Grupos Electrógenos, Iluminación) y Sistema de detección de gases tóxicos. El sistema incluirá además, acceso de los usuarios al sistema de datos completo mediante password ya sea localmente en la estación sobre

		Página 22 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

una Intranet segura o por acceso remoto a Internet con un buscador (Web Browser) estándar (Netscape o Microsoft Internet Explorer).

6.2.1.2 Descripción General del Servicio

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento y su alcance se indica en el numeral 1.10.2.1 de las Bases de Licitación para la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, "Aspectos Generales de los Servicios de Mantención de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar, de los Sistemas de Seguridad y del Equipamiento de las Áreas de Uso Público", las cuales se describen de manera separada para cada modalidad de Mantenimiento, atendiendo a sus particularidades como sigue:

Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y su alcance están individualizados en el numeral 1.10.2.2 de las Bases de Licitación.

Las Actividades de Mantenimiento que este Servicio implementará serán consecuencia de la planificación a través de pautas y cronogramas de actividades, previamente establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, cuya descripción se indica en el Anexo 4 del presente documento.

Este programa incluirá una lista detallada de las Actividades de Mantenimiento de cada una de las zonas que conforman la Plataforma de Transporte de la EIM.

Adicionalmente, este programa contemplará la totalidad de las reparaciones y mantenciones preventivas y correctivas necesarias de aquellas instalaciones críticas para el funcionamiento de la Plataforma de Transporte de la EIM, entendiéndose por tales, las siguientes:

- Sistema de abastecimiento de Agua Potable
- Sistema de Alcantarillado
- Sistema de evacuación de aguas lluvias y drenaje de aguas superficiales.
- Sistema de abastecimiento de Energía Eléctrica
- Sistema de abastecimiento de Gas
- Sistema de extracción de gases
- Red seca y red húmeda
- Todo otro sistema de abastecimiento de cualquier otro tipo de combustible utilizado para calefacción o refrigeración.

El Concesionario podrá proponer mejoras en los Servicios, ya sea asociada a la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que podrán traducirse en readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnologías asignadas a cada tarea del Servicio.

En cuanto a las intervenciones que el Servicio de Mantenimiento realizará sobre la infraestructura, cumplirán cabalmente con la normativa técnica vigente, considerando las recomendaciones de los fabricantes de los equipos y la experiencia recogida por el Servicio durante la Operación.

Los criterios y normas técnicas adoptados para la elaboración de los programas y la ejecución del Servicio asegurarán que los estándares se cumplan y que, al finalizar la concesión, se entregue una obra en condiciones de seguir siendo usada, de acuerdo al estándar definido en el numeral 2.8.2.1.2 de las Bases de Licitación.

		Página 23 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Un equipo técnico asegurará el funcionamiento y operatividad de las instalaciones y su equipamiento a través del cumplimiento de las labores de mantenimiento programado. Del mismo modo, este equipo coordinará las operaciones de mantenimiento mayor, previa autorización de la Inspección Fiscal.

Este personal contará con la experiencia y conocimientos necesarios para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y, cuando la situación lo requiera, podrá realizar operaciones en modo degradado, siempre que no interfiera con la operatividad de las instalaciones, en espera de los recursos y/o repuestos necesarios, o bien en el caso de una reparación que se extienda en el tiempo. En la implementación del Servicio se utilizará equipos, materiales e insumos de igual o superior calidad a los especificados en el proyecto, según lo establece el artículo 1.10.2.2 de las Bases de Licitación.

El equipo de mantenimiento estará además reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos tales como pinturas, recubrimientos, gas, etc. El Concesionario será solidariamente responsable con los subcontratistas en el cumplimiento de las leyes medioambientales tal como lo indican las Bases de Licitación en el punto 2.9.1.

El Concesionario contará con un software para la Gestión del Servicio, que permitirá llevar un control del Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado. El software podrá ser modificado según el Concesionario estime conveniente.

Finalmente la prestación del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura comprenderá las actividades propias del Servicio indicadas en el capítulo 7, así como la provisión de máquinas, equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para el cumplimiento de este Servicio.

Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar

Las Actividades de Mantenimiento del Equipamiento Estándar se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaborado por el Concesionario y descritos en el Anexo 4 del presente documento, "Manual de Mantenimiento".

Este programa incluye una lista detallada de las Actividades de Mantenimiento que se prestarán, considerando el equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal, incluyendo lo descrito a continuación:

- Equipamiento de los Sistemas de Comunicaciones alámbricos e inalámbricos, incluyendo equipos, sistemas de energía de respaldo, canalizaciones y cableados, bocinas de amplificación, intercomunicación interior, etc.
- Equipamiento para la correcta circulación de buses, incluyendo señaléticas, tachas, semáforos y demás elementos de señalización preventiva y restrictiva.
- Equipamiento de la Planta Telefónica y de comunicaciones interiores.
- Equipamientos de los sistemas de calefacción y ventilación.
- Equipamientos de los sistemas eléctricos.
- Equipos electromecánicos, como escaleras y ascensores.
- Artefactos Sanitarios (cañerías, cámaras, bombas, etc.).
- Todos los muebles existentes en la Plataforma de Transporte.

El Concesionario podrá proponer mejoras en los Servicios, ya sean asociados a la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que podrán traducirse en readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnologías asignadas a cada tarea del Servicio.

Estos Servicios se realizarán con personal propio o subcontratado por el Concesionario, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el personal de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna. Utilizará equipos, materiales e insumos conforme a lo dispuesto en las Bases de Licitación, que cumplan

		Página 24 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

con la reglamentación medioambiental y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

El Servicio se ejecutará en la totalidad de las áreas definidas en las Bases de Licitación, resguardando todas las normas de seguridad de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

❑ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad**

El equipamiento de los Sistemas de Seguridad está conformado por todos aquellos elementos y sistemas asociados a la vigilancia y seguridad al interior de la Plataforma de Transporte.

La prestación del Servicio comprende las actividades indicadas en capítulo 7, así como la provisión de máquinas, equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para una eficiente prestación del Servicio.

Las Actividades de Mantenimiento de Sistemas de Seguridad que este Concesionario implementará estarán de acuerdo con las pautas y cronograma de actividades establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, en los términos indicados en el numeral 2.8.2.3 de las Bases de Licitación, cuya descripción se indica en el Anexo 4 del presente documento.

Este programa incluirá una lista detallada de las Actividades de Mantenimiento que se prestará, considerando el equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal, incluyendo lo descrito a continuación:

- ❑ Sistemas de Vigilancia CCTV, incluyendo equipos, canalizaciones y cableados, software e instalaciones complementarias para su funcionamiento, tales como sistemas de energía de respaldo, sistemas de grabación y control, postes y montajes.
- ❑ Sistemas de alarma, detección y extinción de incendios.
- ❑ Sistemas de alarmas generales y otros sistemas.
- ❑ Sistemas de Iluminación de Emergencia.

El Concesionario podrá proponer mejoras en los Servicios, ya sea asociado a la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que podrán traducirse en readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnologías asignados a cada tarea del Servicio.

Estos Servicios se realizarán con personal propio o subcontratado por el Concesionario, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el personal de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

Este equipo técnico asegurará el funcionamiento y operatividad de las instalaciones y su equipamiento, a través del cumplimiento de las labores de mantenimiento programado. Del mismo modo, coordinará las operaciones de mantenimiento mayor, contando con la autorización de la Inspección Fiscal.

Deberá contar con la experiencia y conocimiento necesario para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y cuando la situación lo requiera, podrá realizar operaciones de modo segmentado, siempre que no interfiera con la operatividad de las instalaciones, en espera de los recursos y/o repuestos necesarios, o bien en el caso de una reparación que se extienda en el tiempo. El equipo de mantenimiento estará reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos.

El Concesionario contará con un software de Gestión, que permitirá llevar un control del Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado. Este software podrá ser modificado según este Concesionario estime conveniente.

Los tiempos de atención y respuesta a cada requerimiento de Mantenimiento Correctivo No Programado, dependerán de la logística disponible en ese momento para dar satisfacción oportuna a los requerimientos (equipos, herramientas, documentación, instrumentos, repuestos, insumos, transporte, etc.).

		Página 25 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público.**

Las Actividades de Mantención del Equipamiento de las Áreas de Uso Público se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaborados por el Concesionario y descritos en el Anexo 4 del presente documento.

Este programa incluye una lista de las Actividades de Mantenimiento que se prestará en el equipamiento de las Áreas de Uso Público, con excepción de los suministros materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, los cuales serán cargo del área a la cual pertenecen.

Entre las Áreas de Uso Público se encuentran:

- Zonas de circulación Peatonal.
- Áreas de Espera.
- Áreas de Atención a Público.
- Accesos y Salidas a la Plataforma de Transporte.

El Concesionario podrá proponer mejoras en los Servicios, ya sea asociado a la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que podrán traducirse en readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnologías asignadas a cada tarea del Servicio.

Los Servicios se realizarán con personal propio o subcontratado por el Concesionario, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia con el de La Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

En la implementación del Servicio se utilizarán equipos, materiales e insumos previamente autorizados que cumplan a integridad con los requerimientos y exigencias planteadas en las reglamentaciones de seguridad y medioambiente, en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

El Servicio se ejecutará en la totalidad de las áreas definidas en las Bases de Licitación, resguardando todas las normas de seguridad de la Estación de Intercambio Modal.

6.2.1.3 Políticas del Servicio

El Servicio de Mantenimiento del Concesionario enmarcará su acción guiado por la siguiente política general para el mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones pertenecientes a la Estación de Intercambio Modal la Cisterna:

“Operar el Servicio de Mantenimiento asegurando el normal funcionamiento de los Sistemas y Equipamiento, aplicando estándares y procedimientos en el Mantenimiento Preventivo y Conservativo con el fin de reducir los Mantenimientos Correctivos, logrando así alcanzar -y si es posible prolongar- la vida útil informada por el fabricante, además de asegurar la Operatividad del edificio, sus instalaciones y equipamiento.”

El cumplimiento de esta política de mantenimiento estará sustentado en la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y materiales que permitan desarrollar las actividades normalmente, tanto en lo referente a Mantenimiento Programado como en lo que respecta a intervenciones debidas a eventuales contingencias. En estos casos se utilizarán repuestos especificados por el fabricante, de calidad similar o superior y eventualmente, se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán Servicios cuando resulte necesario.

		Página 26 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

La Inspección Fiscal de Explotación podrá sugerir, bajo las condiciones establecidas en el numeral 1.4. "Actualizaciones y Control de Cambios" de este RSO, y con el acuerdo de las partes, la implementación de innovación tecnológica para sistemas que presentan una alta velocidad de obsolescencia o caducidad, tales como: Sistema de red de computadores, bases de datos relacionales, comunicaciones de voz y datos, accesos a Internet, etc.

De manera general, se dará cumplimiento a los Programas de Mantenimiento recomendados por el fabricante de cada equipo o los que fueren acordados con la Inspección Fiscal.

6.2.1.4 Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El Servicio de Mantenimiento será provisto por un equipo técnico-operativo dirigido por un Supervisor de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los Servicios comprometidos.

La dotación de personal indicada en el numeral 4.3 del presente Reglamento, es informativa y se adecuará dependiendo de las necesidades del Servicio de Mantenimiento.

6.2.1.5 Jornada Laboral

La dotación de planta del Concesionario trabajará durante los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en horarios de 8:30 a 18:30 horas.

En los horarios no cubiertos por la jornada laboral normal -18:31 a 8:29 horas del día siguiente-, los fines de semana y los días festivos, se contará con un Jefe de Turno, ubicable las 24 horas del día, durante el transcurso de los 365 días del año.

6.2.1.6 Resumen Operativo

El Plan de Mantenimiento especificará detalladamente las actividades diarias de Mantenimiento Programado a desarrollar, al tiempo que indicará las acciones necesarias para dar solución a los requerimientos de atención conservativa y correctiva.

Para ello la Concesionaria contará con un equipo estable de dotación de planta, organizado en un sistema de turnos, que cubrirá los días hábiles de la semana. Para horarios distintos, se dispondrá de personal en turno no presencial, ubicable a través de enlace telefónico.

Complementariamente, se dispondrá de subcontratistas que atenderán mantenimientos específicos o mayores, previa acreditación ante la Inspección Fiscal.

6.2.1.7 Adicionales al Servicio de Mantenimiento

Los siguientes son los mantenimientos adicionales no contemplados originalmente para el Servicio de Mantenimiento en lo referente a infraestructura, instalaciones y equipamiento, los que sólo serán ejecutados por la Concesionaria una vez que el MOP apruebe sus costos, autorice el presupuesto y determine la correspondiente forma de pago, sea mediante Resolución del I. F. o DGOP, o en Convenio Complementario o acorde al artículo 36 de la Ley de Concesiones:

- Actividades de Mantenimiento no solicitadas en los numerales 1.10.2.2, 1.10.2.3, 1.10.2.4 y 1.10.2.5 de las Bases de Licitación, ni indicadas en el Documento N° 8 de la Oferta del Concesionario.
- Infraestructura y/o sistemas adicionados que no estén incluidos en los numerales 1.10.2.2, 1.10.2.3, 1.10.2.4 y 1.10.2.5 o en el Documento N° 8 de la Oferta Técnica del Concesionario, parte integrante del Contrato de Concesión.

		Página 27 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.1.8 Objetivo de los Planes y Programas de Mantenimiento

Minimizar las fallas y el Mantenimiento Correctivo de los sistemas, aumentando su confiabilidad en términos de operatividad y su vida útil, en concordancia con lo indicado en Bases de Licitación.

6.2.2 Descripción del Servicio

6.2.2.1 Plan General de Mantenimiento

La provisión del Servicio de Mantenimiento se enmarca en una política y principios de acción definidos, a partir de los cuales se construye un Programa General de Mantenimiento de acuerdo con los estándares para asegurar la funcionalidad y seguridad de la infraestructura, instalaciones y equipos.

Dicho Programa será previamente presentado al Inspector Fiscal para su autorización y posterior ejecución.

En términos generales, el Servicio de Mantenimiento contempla en su programación actividades de Mantenimiento Preventivo, Conservativo y Correctivo en cuanto a infraestructura, instalaciones y equipos de la Estación Intermodal La Cisterna, conforme a los estándares que se describen en los numerales 2.8.2.1.2, 2.8.2.1.3, 2.8.2.1.4 y 2.8.2.1.5 de las Bases de Licitación.

6.2.2.2 Requerimientos del Servicio de Mantenimiento

a) Requerimientos de Planificación

Las actividades se efectuarán mediante pautas diarias de Servicio que incluirán diversas Órdenes de Trabajo correspondiente a actividades específicas derivadas de la Planificación Anual de Mantenimiento. En este sentido podrán incluir actividades que correspondan a secuencias mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc., de acuerdo a la Planificación Integrada de Mantenimiento.

b) Requerimientos de Mantenimiento Preventivo y Conservativo

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Preventivo y Conservativo en dependencias y equipos, conforme a las respectivas Órdenes de Trabajo, que implicarán inspecciones planificadas a las instalaciones en función de la periodicidad dispuesta para ellas en las Bases de Licitación y descritas en el Plan Anual de Mantenimiento.

El resultado de las inspecciones realizadas por los Supervisores de Mantenimiento para cada ítem será informado al Jefe de Mantenimiento, quien determinará a su vez el nivel de intervención requerido, generando así las Órdenes de Trabajo correspondiente y la consecuente acción correctiva, cuando proceda.

c) Requerimientos de Mantenimiento Correctivo

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Correctivo programado en las dependencias y los equipos en conjunto con las actividades de Mantenimiento Preventivo, conforme a las respectivas Instrucciones del Servicio de Mantenimiento. Estas actividades se implementarán en función de las prioridades dispuestas por la Inspección Fiscal.

		Página 28 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Correctivo No Programado o de emergencia, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento del recinto o pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones. De acuerdo a su naturaleza, éstas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, pudiendo ser fuera de las horas normales de trabajo, y comprenderán:

- Identificación de la falla o avería.
- Puesta en Servicio o modificación de la instalación o sistema.
- Chequeo de su buen funcionamiento.

La solución implementada podrá adoptar el carácter de paliativa, provisoria o permanente.

d) Requerimientos de Reposición

Se efectuará la reposición de elementos fungibles, cuando estos hayan cumplido su vida útil de Servicio.

e) Requerimientos de Información

Se generará información completa y fidedigna del estado de las dependencias y equipos, bajo la forma de informes semestrales, los que serán presentados a la Inspección Fiscal de manera escrita y/o electrónica.

Se Generará información relacionada con datos de inventario de equipos por dependencia, con la finalidad de dar cuenta de la administración de este inventario e informar pérdidas, deterioros u obsolescencias.

6.2.2.3 Actividades de Mantenimiento

Estas actividades se describen en detalle en el Manual de Actividades Técnicas y Operativas del Concesionario y se sintetizan a continuación para cada modalidad de Servicio:

Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

Actividades de mantenimiento de cada zona que conforma la Plataforma de Transporte de la EIM y adicionalmente, las que se indican a continuación:

- Sistema de abastecimiento de Agua Potable.
- Sistema de Alcantarillado.
- Sistema de evacuación de aguas lluvias y drenaje de aguas superficiales.
- Sistema de abastecimiento de Energía Eléctrica.
- Sistema de abastecimiento de Gas.
- Sistema de extracción de gases.
- Red seca y red húmeda.
- Cualquier otro sistema de suministro de cualquier otro tipo de combustible utilizado para calefacción o refrigeración.

		Página 29 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar**

Actividades de mantenimiento del equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal, incluyendo los descritos a continuación:

- Equipamiento de los Sistemas de Comunicación alámbricos e inalámbricos, incluyendo equipos, sistemas de energía de respaldo, canalizaciones y cableados, bocinas de amplificación, intercomunicación interior, etc.
- Equipamiento para la correcta circulación de buses, incluyendo señaléticas, tachas, semáforos y demás elementos de señalización preventiva y restrictiva.
- Equipamiento de la Planta Telefónica y de comunicaciones interiores.
- Equipamientos de los sistemas de calefacción y ventilación.
- Equipamientos de los sistemas eléctricos.
- Equipos electromecánicos, como escaleras y ascensores.
- Artefactos Sanitarios (cañerías, cámaras, bombas, etc.).
- Todos los muebles existentes en la Plataforma de Transporte.

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad**

Actividades de mantenimiento del equipamiento de Seguridad, necesario para el correcto funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal:

- Sistemas de Vigilancia CCTV, incluyendo equipos, canalizaciones y cableados, software e instalaciones complementarias para su funcionamiento, tales como sistemas de energía de respaldo, sistemas de grabación y control, postes y montajes.
- Sistemas de alarma, detección y extinción de incendios.
- Sistemas de alarmas generales y otros sistemas.
- Sistemas de Iluminación de Emergencia.

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público**

Actividades de mantenimiento del equipamiento de las Áreas de Uso Público de la Plataforma de Transporte de la Estación de Intercambio Modal, necesario para su correcto funcionamiento:

- Zonas de circulación Peatonal.
- Áreas de Espera.
- Áreas de Atención a Público.
- Accesos y Salidas a la Plataforma de Transporte.

6.2.3 Definiciones Operativas

6.2.3.1 Objetivos de la Operación del Programa de Mantenimiento

- Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el Contrato de Concesión.
- Realizar las actividades que la Inspección Fiscal solicite y que por Contrato correspondan al Concesionario.
- Entregar en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado, la infraestructura, las instalaciones y el equipamiento en condiciones de uso, al término de la Concesión.

6.2.3.2 Definiciones del Servicio Mantenimiento.

Ítem de Configuración

Una dependencia o equipo cuya mantención preventiva o correctiva se programa a nivel de Instrucción de Servicio. Corresponde a la menor desagregación de las tareas de mantención que se incorpora al Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO)

Ítem Fungible

Ítem de configuración que no admite reparación y que debe ser reemplazado al término de su vida de Servicio.

Ítem Reparable

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

Ítem No Reparable

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

Confiabilidad

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

Mantenibilidad

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

		Página 31 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Disponibilidad

Probabilidad de operación satisfactoria en cualquier momento que se requiera.

Durabilidad

Es el tiempo esperado de vida útil del sistema, normalmente expresado en horas de funcionamiento o años de operación. Está relacionado con la capacidad inherente del componente o equipo para soportar condiciones medio ambientales de operación tales como su robustez, calidad de materiales, etc.

6.2.3.3 Reposición de Instalaciones de Infraestructura

La Infraestructura es aquella que se define en las Bases de Licitación y en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción, con excepción de lo indicado en el numeral 6.2 del presente Reglamento.

La reposición de los sistemas de infraestructura será de exclusiva responsabilidad del Concesionario, quien determinará si técnicamente corresponde reemplazar un equipo o sistema en función de mantener y asegurar la operatividad y funcionalidad del edificio y sistemas involucrados, según lo informado en el Plan Anual de Mantenimiento y cumpliendo lo indicado en Bases de Licitación.

La reposición o reparación a causa de evento crítico o de daño no imputable al personal de la Concesionaria, no será de cargo de ésta, debiendo proceder en cada caso según lo establecido en las Bases.

6.2.3.4 Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento de la Infraestructura

En el evento de tener lugar una situación que implique el mantenimiento o la reposición de infraestructura no contemplada en los respectivos programas, se aplicará el procedimiento indicado en las Bases de Licitación.

6.2.3.5 Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Refiere a daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como terremotos, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones u otros. Estos eventos estarán cubiertos por las pólizas de seguro contratadas por el Concesionario de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación en el punto 1.8.12 (Seguro por Catástrofe).

6.2.3.6 Destrucción Provocada por Incendio

Refiere a la recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna. Esta operación se realizará según lo definido en el numeral 1.8.12 de las Bases de Licitación.

6.2.3.7 Mantenimiento del Equipamiento

El Anexo 14.4 presenta un Plan de Mantenimiento que satisface los requerimientos solicitados y que define cada una de las actividades que el Concesionario desarrollará para mantener en buen estado

		Página 32 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

físico y funcional los equipos y sistemas que definen la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y cuyo detalle se encuentra en este mismo Anexo. Todo incremento en las Intervenciones de Mantenimiento Programado será debidamente convenido entre la Inspección Fiscal y el Concesionario.

6.2.3.8 Operación en Modo Degradado

Corresponde a la operación recomendada por el Especialista en Mantenimiento en espera de una solución definitiva, frente a anomalías detectadas en el funcionamiento de los sistemas.

Esta operación siempre es considerada temporal y previamente acordada con la Inspección Fiscal, quien determinará y autorizará el tiempo máximo del que disponga la Concesionaria para lograr una solución definitiva, de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el mismo Concesionario y en espera de alguno de los siguientes eventos:

- Realizar la reparación
- Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación
- Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local
- Importar los repuestos necesarios
- Esperar el mantenimiento regular programado

La Inspección Fiscal, sobre la base de los antecedentes adicionales que pudiera aportar el Concesionario, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

6.2.3.9 Aspectos Ambientales

El Servicio de Mantenimiento cumplirá cabalmente lo que corresponde al Plan de Autogestión Ambiental.

6.2.4 Descripción del Funcionamiento Operativo

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento y su aplicación a la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, a objeto de asegurar prestaciones sujetas al marco del Contrato de Concesión y a las Políticas Generales del Concesionario.

Estas actividades incluyen la realización del mantenimiento propiamente tal -incluyendo la reposición-, la operación de las instalaciones -energía y fluidos-, la realización eventual de trabajos nuevos -adecuación a las normas, ampliaciones y otros-, así como la gestión general de esta actividad.

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Unidad Técnica de Control y los Servicios de Mantenimiento.

		Página 33 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.4.1 Base de Procedimientos

Coordinación con la Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal principalmente se referirá a:

- Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o reclamo del usuario.
- Gestión sobre los daños intencionales en dependencias no controladas por el Concesionario.
- Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico.

Mantenimiento Preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

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

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo emanadas del Software de Gestión de Mantenimiento. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Concesionario (vehículos, etc.).

Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

- Alarma de un equipo.
- Llamado telefónico o petición escrita de la Inspección Fiscal o de otro Servicio del Concesionario.
- Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios).
- Daño no imputable a la Concesionaria detectado y certificado por la Inspección Fiscal.
- Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, terremotos, etc.) o fuerza mayor (evento crítico).
- Desperfecto asociado a un defecto de construcción, proyecto o fabricación. En este evento el Concesionario exigirá las garantías a quien corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

		Página 34 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Trabajos Adicionales

Este proceso se refiere a trabajos o prestaciones no previstos en el detalle de las Bases de Licitación.

- Renovación de una instalación a requerimiento de la Inspección Fiscal.
- Realizar actividades de mantenimiento adicional, solicitadas por el Inspector Fiscal.
- Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno conceptualizado como " fuerzas de la naturaleza".
- Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas.
- Atender solicitudes de la Inspección Fiscal para la realización de nuevas obras o asesorías.

Gestión de la Documentación Técnica

Este proceso define el modo de gestión de la documentación técnica consecutiva a operaciones de mantenimiento realizadas. Se aplica también a la documentación técnica centralizada en la Gerencia Técnica de Mantenimiento y a la documentación operacional de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

Subcontratistas

Los subcontratistas intervendrán tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo con objeto de:

- Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas sensibles o de especialidad.
- Realizar revisiones reglamentarias.
- Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

Base de Procedimientos

La base de procedimientos de Mantenimiento es la desagregación de dependencias, sistemas y equipos hasta un nivel de manejo correspondiente a un Ítem de Configuración, cuyo Mantenimiento Preventivo o Correctivo puede estipularse en una Orden de Trabajo (OT).

Plan Anual de Mantenimiento

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de dependencias, sistemas y equipos. Este Plan constituye la fuente principal para la redacción, emisión y control de Órdenes de Trabajo que se emitirán diariamente como pauta de Servicio.

Orden de Trabajo (OT)

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las instrucciones de trabajo para su mantenimiento, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar, la lista de verificación de seguridad aplicable al trabajo específico y el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten y controlan mediante sistema computacional.

Los contenidos iniciales de la OT se establecen en función del primer Plan Anual de Mantenimiento, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y del análisis de mantenibilidad de los mismos.

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

		Página 35 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Familias de Órdenes de Trabajo

Determinadas Órdenes de Trabajo son reconocibles por familias. Estas OT tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado.

□ **Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura**

- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cubiertas y evacuaciones de aguas lluvias.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cielos.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de muros.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de pisos.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de puertas y ventanas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cierres y carpinterías metálicas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo artefactos sanitarios.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de redes de agua potable y alcantarillado.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de sistemas de almacenamiento e impulsión de agua potable y aguas servidas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones eléctricas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de tableros eléctricos y subalimentadores.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de subestaciones, alimentadores y grupos generadores.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de sistemas de ventiladores y extractores de aire.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de ductos de aire y ductos de refrigerantes.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones mecánicas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones de gas.
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de impermeabilización de cubiertas
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de quincallería
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de accesorios y mobiliario de servicios higiénicos
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de boleterías blindadas
- OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de sala de espera climatizada

		Página 36 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar**

- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de sistemas eléctricos, sistemas mecánicos y sistemas de ascensores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de sistemas de seguridad y frenado de ascensores.
- OT para Mantenición preventiva y Correctiva de unidades de climatización.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de compresores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de extractores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de ductos de ventilación y difusores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de ductos de refrigeración.

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Sistemas de Seguridad**

- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de cámaras y lentes.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de monitores de video.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de sistemas de grabación, registro y transmisión de video.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva carcazas, soportes, bases y pedestales.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva detectores de Incendio.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva paneles indicadores de estado de sistemas de detección y extinción.

□ **Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de las Áreas de Uso Público**

- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de sistemas eléctricos, sistemas mecánicos y sistemas de ascensores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de sistemas de seguridad y frenado de ascensores.
- OT para Mantenición preventiva y Correctiva de unidades de climatización.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de compresores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de extractores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva de ductos de ventilación y difusores.
- OT para Mantenición Preventiva y Correctiva ductos de refrigeración.

		Página 37 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.4.2 Programa de Trabajo y Organización

La Concesionaria desarrollará anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de su realización. Estará fundamentado en las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y el comportamiento empírico de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos.

6.2.4.3 Organización para la Entrega del Servicio

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos del Servicio, el Concesionario contará con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local.

a) Organización Central

El Concesionario contará en su estructura central con una Unidad Técnica de Control que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

- Diseñar y definir planes de mantenimiento y otros programas que serán presentados a la Inspección Fiscal.
- Coordinar con el Inspector Fiscal las principales actividades relacionadas con el mantenimiento.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de mantenimiento que el Concesionario suscriba para estos efectos.
- Dar soporte técnico al Supervisor de Mantenimiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

b) Organización en la Estación de Intercambio Modal La Cisterna

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Concesionario organizará las jornadas laborales y los turnos no presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 6.2.1.5 de este Reglamento de Servicio.

En la Estación de Intercambio Modal La Cisterna habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Supervisor de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Capítulo 9 del presente Reglamento, que tendrá entre sus principales funciones:

- Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento.
- Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual.
- Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, informes de fallas o averías, en las diferentes áreas de la operación.
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- Llevar un registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para informar a la Inspección Fiscal.

		Página 38 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

El Concesionario contará con un equipo humano y técnico calificado para desarrollar las actividades de mantenimiento que permita asegurar el normal funcionamiento de cada equipo, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección Fiscal determine durante el período de la concesión, previa consideración de costos según lo establecido en el Contrato de Concesión.

Las responsabilidades por la ejecución del Servicio de Supervisión Operativa, recaen en los siguientes funcionarios del Concesionario:

Supervisor de mantenimiento: Ingeniero de Ejecución o Técnico con experiencia en mantenimiento de instalaciones, capacitado para realizar, coordinar y dirigir la primera intervención y disponer además su solución.

Además se dispondrá de los siguientes técnicos, en los horarios y condiciones señalados en 6.2.1.4 y 6.2.1.5 de este Reglamento:

- Técnico Electromecánico
- Técnico en Mantenimiento
- Técnico en Instalaciones Sanitarias/Gas

Recursos Materiales que se Emplearán en el Mantenimiento

El Concesionario contará con los recursos materiales suficientes para tener un nivel de autonomía y capacidad de resolución en los más breves plazos posibles. Para ello, tendrá toda la implementación que se requiera para la correcta ejecución de las tareas de mantenimiento.

Recursos Fijos

Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.

Recursos Móviles

Set de herramientas individuales y de uso colectivo, como carros, escaleras, equipamiento liviano, etc.

Documentación

La Concesionaria mantendrá en terreno un archivo con toda la documentación técnica del proyecto, especialmente manuales técnicos de mantenimiento de todos los equipos y maquinaria instalados en la Estación Intermodal La Cisterna.

Se mantendrán siempre disponibles las Especificaciones Técnicas de todas las Partidas de Terminaciones de Arquitectura, las que serán consultadas en caso de cualquier reposición o reparación.

		Página 39 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.4.4 Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En horario hábil -lunes a viernes, de 8:30 a 18:30 hrs.-, todo requerimiento de Servicio sobre fallas detectadas será recepcionado por el Supervisor de Mantenimiento o quien lo reemplace.

En horario no hábil, los requerimientos de Servicios serán recepcionados por el Jefe de Turno, quien resolverá el nivel de intervención adecuado para resolver la falla denunciada o dará cuenta a su superior con objeto que éste determine las medidas que corresponda.

6.2.4.5 Procedimiento de Adquisiciones

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Operaciones de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y será supervisado por la Unidad Control de Gestión en cuanto a su definición técnica y cantidades.

6.2.4.6 Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del la Unidad Central de Mantenimiento en cuanto a su definición técnica y cantidades.

El Concesionario implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de igual o mejor calidad 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, capacidad de respuesta en satisfacer las necesidades y soporte de servicio.

El abastecimiento será mayoritariamente centralizado. 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 ante demandas inesperadas y optimizar el sistema.

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

- Seguimiento del programa de recepción.
- Control de los medios de transporte.
- Control de calidad según procedimientos.
- Control de cantidad, precios y documentación.
- Visto Bueno de despacho conforme.

		Página 40 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.2.4.7 Aspectos Operacionales

Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El proceso de programación de las Órdenes de Trabajo diarias se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del Supervisor respectivo. Esta programación estará basada en la programación mensual, previamente aprobada por la Subgerencia de Operaciones, la que deberá cumplir con la siguiente estructura y requisitos:

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

La programación de Órdenes de Trabajo será utilizada además como una herramienta de gestión diaria del Servicio y serán ingresadas diariamente al Software de Gestión de Mantenimiento implementado por el Concesionario.

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

6.2.4.8 Manual de Operaciones

Los procedimientos antes descritos acerca de los procesos de mantenimiento se consignarán en un Manual de Operaciones que será de uso del Supervisor del Servicio de Mantenimiento.

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

- a) Programación:
 - Plan mensual de mantenimiento
 - Plan mensual y anual de reposición

- b) Procedimientos Técnicos:
 - Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación
 - Elementos de seguridad requeridos para cada actividad
 - Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad
 - Precauciones especiales de seguridad que se deben implementar

		Página 41 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Manual de uso del Software de Gestión de Mantenimiento

- c) Instrucciones de Trabajo al Personal:
 - Descripción de funciones de cada actividad
 - Normas de higiene personal
 - Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales
 - Control de herramientas
 - Vocabulario técnico de uso común
 - Cuidado y mantenimiento de herramientas

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

Dicho Manual podrá ser modificado libremente por el Concesionario.

6.2.4.9 Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

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

En forma mensual, personal capacitado realizará un aseo profundo de las bodegas, 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 Retiro de Basuras incluirá a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

6.2.4.10 Equipamiento para la Entrega del Servicio

El equipamiento a utilizar será el necesario para implementar las diferentes actividades que demande el Servicio, incluyendo uniforme, identificación, elementos de seguridad, equipos y herramientas para el mantenimiento de las instalaciones.

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

6.2.4.11 Topología de Mantenimiento

El Mantenimiento está regulado en el Contrato de Concesión según el siguiente procedimiento:

El Inspector Fiscal podrá solicitar al Concesionario la realización de Mantenimientos no contemplados en los Programas de Mantenimiento en los siguientes casos:

- Daños producidos por razones imputables a la Sociedad Concesionaria. En caso que el daño se produzca por razones imputables al Concesionario, el Concesionario deberá ejecutar, a su entero costo, las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño.
- De situaciones no imputables a la Sociedad Concesionaria. La necesidad de realizar actividades u obras de mantenimiento, reparación o reposición de elementos o sistemas, y que no formen parte del Programa de Mantenimiento propuesto por el Concesionario y elaborado según los requerimientos mínimos establecidos en el Contrato de Concesión.

6.2.5 Plan de contingencias

6.2.6

6.2.6.1 Definiciones

Las contingencias o Imprevistos Graves se definen como hechos que alteran el buen funcionamiento de la instalación y ponen en riesgo a las personas.

El Concesionario atenderá requerimientos de Mantenimiento de Infraestructura en alguno de los casos siguientes:

- Cortes de suministro de energía eléctrica.
- Cortes de suministro de agua potable.
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras en la obra gruesa o terminaciones.
- Rotura de redes de agua potable o alcantarillado.
- Rotura de red de gas.

El Concesionario atenderá requerimientos de Mantenimiento de Equipamiento Estándar y Equipamiento de Uso Público de Servicios No Programados, ya sea que estos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de Servicio, en alguno de los casos que siguen:

- Atrapamiento de personas en ascensores
- Descalibración de comandos automáticos por piso, de ascensores y montacargas
- Cortes de suministro de energía eléctrica
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras en instalaciones mecánicas
- Rotura de redes de refrigerante de sistemas de climatización

		Página 43 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Descontrol del sistema automático de programación de niveles de confort, de instalaciones de climatización
- Restitución de funcionamiento de sistemas y equipos al término del control de emergencias tales como incendio o inundación

El Concesionario atenderá requerimientos de Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad No Programados, ya sea que estos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de Servicio, en alguno de los casos siguientes:

- Falla de captación y transmisión de video
- Accionamiento de detectores de incendio
- Accionamiento de extintores de incendio
- Accionamiento de sistemas de alarma de intrusión
- Accionamiento de sistema de alarma de detectores de gases tóxicos (monóxido de carbono (CO); Dióxido de Nitrógeno (NO₂) y Detector de gases explosivos
- Restitución de funcionamiento de sistemas y equipos al término del control de emergencias tales como incendio o inundación

Para este efecto el Concesionario contará con Órdenes de Trabajo Proforma que permitan responder, en la medida que se disponga de los recursos necesarios, con el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos.

6.2.6.2 Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

El Servicio de Mantenimiento asegurará la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según el estándar de calidad ofertado y solicitado en Bases de Licitación durante el Período de Operación, en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil -definida por el fabricante- son reemplazados previa evaluación de su estado y funcionamiento.

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por su representante, en conjunto con el Supervisor de Mantenimiento de la Concesionaria. A partir de esta evaluación se determinará la acción a seguir, pudiendo consistir en lo siguiente:

- Reemplazar el componente defectuoso utilizando repuestos de stock existente en bodegas del Concesionario.
- Reparar en el lugar.
- Reparar en taller.
- Requerir el soporte de un subcontratista.
- Recomendar una reparación parcial en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el Servicio de Mantenimiento dispondrá de la estructura de sustento y apoyo funcional suficiente, la cual contará con las herramientas adecuadas para entregar el apoyo técnico y el soporte logístico que el Servicio requiera.

6.2.6.3 Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

Ante la imposibilidad de entregar el Servicio de Mantenimiento debido a razones relacionadas con el personal, el Concesionario pondrá en marcha el Plan de Contingencia de Personal, que en lo central contempla el uso de subcontratistas previamente calificado por el Concesionario.

6.2.7 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

6.2.7.1 Sistemas de Control

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

- Planes de Mantenimiento Anual.
- Formulario de Informe de Cumplimiento de Servicios.
- Control de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Trabajo que corresponde ejecutar diariamente.

6.2.7.2 Medidas para Asegurar Estándares del Servicio de Mantenimiento

Para asegurar el estándar de calidad de los Servicios de Mantenimiento, el Concesionario ha previsto implementar de manera permanente lo siguiente:

- Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- Un equipo de técnicos de cada especialidad, los cuales estarán permanentemente capacitados.
- Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado.
- Un completo manual de procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo (check-list) y de reporte periódico, para la administración del Concesionario y la Inspección Fiscal.
- La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento, control e historial del mismo.
- La incorporación de indicadores (kpi's) de desempeño de la actividad, que entre otros aspectos medirá lo siguiente:
 - Cumplimiento del programa previsto.
 - Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.
 - Plazos de intervención.

6.2.7.3 Sistema de Verificación de Calidad

El Concesionario implementará un Plan de Aseguramiento de Calidad indicado en las Políticas Generales de la Operación, incluidas en el Capítulo 2 de este Reglamento de Servicio de la Obra y los indicadores de gestión del numeral que sigue.

6.2.8 Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio, el Concesionario utilizará los indicadores de carácter interno que se indican:

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación.
- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el Concesionario.
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de mantención.
- Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales.
- Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales.

6.2.9 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

6.2.9.1 Responsabilidades del Concesionario

El Concesionario es el responsable de la ejecución del Servicio de Mantenimiento en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye la definición del Programa de Mantenimiento. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, la Concesionaria desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal antes del fin de año, con veinte días de anticipación, un Plan de Trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

		Página 46 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.3 Servicio de Aseo y Retiro de Basuras (Refiérase al Programa del Servicio de Aseo y Retiro de Basuras)

6.3.1 Aspectos Generales del Servicio

El Servicio de Aseo y Retiro de Basuras es un Servicio integral cuya finalidad es mantener la Estación de Intercambio Modal La Cisterna en óptimas condiciones de orden, limpieza y libre de plagas en forma permanente, tanto en lo concerniente a las dependencias institucionales como a las áreas comunes.

Comprende la prestación del Servicio de Aseo propiamente tal, así como la provisión de las máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos necesarios para su implementación, con excepción de los suministros, materiales, insumos, agua, electricidad y otros indicados en el numeral 1.10.2 de las Bases de Licitación, los que serán cargo de la institución a la cual pertenece el edificio.

El Aseo y Retiro de Basuras se realizará en la totalidad de las áreas de la Estación de Intercambio Modal definidas en las Bases de Licitación y, en especial, en las oficinas, pasillos, baños, áreas públicas internas y externas, áreas privadas y zona de seguridad y transferencia.

Para la implementación del Servicio se utilizará materiales e insumos previamente autorizados, cumpliendo satisfactoriamente las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para la Explotación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna. El Servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad que corresponda.

Las Actividades se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaborados por el Concesionario y descritos en el numeral 7 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Concesionario y el Inspector Fiscal, según los procedimientos indicados en el numeral 1.5 de este Reglamento.

De igual forma el Concesionario podrá proponer mejoramientos en los Servicios, ya sea a través de la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o a través de innovación tecnológica, lo que podría significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnologías asignados a cada tarea del Servicio.

Para dar fiel cumplimiento a las obligaciones del Servicio, se requiere tener acceso a las diversas dependencias, recintos e instalaciones de la Estación de Intercambio Modal. Para ello el Inspector Fiscal establecerá los procedimientos que hagan posible que el personal del Concesionario pueda acceder a estos recintos de modo de cumplir las labores del Servicio, en los horarios indicados en el numeral 5.3 o en los casos de emergencia que tipifique.

Los Servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Concesionario, quienes no tendrán ningún tipo de dependencia contractual con la Estación de Intercambio Modal.

		Página 47 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.3.2 Descripción del Servicio

El Servicio de Aseo y Retiro de Basuras comprende la limpieza e higiene de las instalaciones y dependencias de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna que se detallan a continuación:

- Dependencias administrativas
- Oficinas
- Servicios higiénicos
- Pasillos
- Áreas públicas
- Áreas privadas
- Otros

6.3.2.1 Alcance de los Servicios de Aseo y Retiro de Basuras

- Suministro de todos los materiales de limpieza, detergentes, ceras, escobas, escobillones, paños de limpieza, palas de basura, carros de aseo, baldes, entre otros.
- Suministro del equipamiento necesario, tales como aspiradoras, abrillantadoras, carro porta útiles, equipos limpiavidrios, lavadoras de piso y escalas, entre otros equipos requeridos para la prestación del Servicio.
- Suministro de los equipos de protección personal necesarios para una operación libre de riesgos, tales como guantes de goma, lentes, mascarillas, tapones para oídos (sala G.E) y avisadores de áreas de seguridad, cuando proceda.
- Suministro de todos los insumos necesarios para realizar el Servicio de Aseo y Retiro de Basuras de las áreas, de acuerdo a los requerimientos indicados en los documentos del punto 1.5 de este Reglamento.
- Los detergentes y sanitizantes serán de calidad, biodegradables, compatibles con los productos utilizados para el mantenimiento del sistema de alcantarillado.
- Mantenimiento de los equipos y elementos de aseo.
- Mantención de un stock adecuado de artículos de aseo, suficiente para cubrir las necesidades de la operación.

En términos generales, las actividades inherentes al Servicio se realizarán de acuerdo a la tipificación de cada uno de los recintos según Bases de Licitación y Documentos Aclaratorios. Para el desarrollo de los Servicios se contempla la conformación de diferentes equipos de trabajo que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo, de acuerdo a la naturaleza de las actividades a realizar.

El Servicio de Aseo y Retiro de Basuras se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales de la Estación de Intercambio Modal.

		Página 48 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.3.2.2 Requerimientos Generales de Funcionamiento

- ❑ Mantener en óptimo estado de conservación las diferentes dependencias de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna mediante un Servicio de Aseo especializado para cada área o dependencia.
- ❑ Prevenir y controlar la difusión de plagas y asegurar condiciones de higiene ambiental conforme a los requerimientos.
- ❑ Efectuar el control de movimiento, almacenamiento temporal y evacuación de residuos, manteniendo aseadas y sanitizadas las áreas de almacenamiento de basura.
- ❑ Realizar otras actividades indicadas en los requerimientos específicos para el Servicio.
- ❑ Cumplir, para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y con los estándares de salud ambiental nacionales.

6.3.2.3 Requerimientos en Horario de Atención de Público

- ❑ Mantener Servicio de Aseo en las oficinas y plataformas de concurrencia de público, así como en los estacionamientos.
- ❑ Efectuar el Servicio de Aseo y Retiro de Basura de oficinas y lugares de trabajo, mediante programación aprobada por las autoridades de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- ❑ Disponer de un stock adecuado de productos y elementos de aseo y retiro de basuras.
- ❑ Utilizar sólo elementos de aseo y retiro de basuras autorizados.

6.3.2.4 Requerimientos Específicos del Servicio

a) Pauta Diaria

Elaborar y mantener actualizada una pauta diaria de operaciones del Servicio.

b) Actividades Diarias de Aseo

Consiste en la limpieza integral diaria que debe realizarse en la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna y contempla todas aquellas actividades tendientes a mantener el orden y la limpieza en la totalidad de las áreas. Comprende en especial lo siguiente:

- Pasar paño y sacudir el polvo de mesas, sillas, escritorios, bibliotecas, teléfonos, muebles, revestimientos, equipos de oficina, etc.
- Vaciar y limpiar papeleros y ceniceros.
- Aspirado de pisos alfombrados, tapizados, guardapolvos, rincones, etc.
- Barrido y trapeado de pasillos y escaleras.
- Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado, extractores de aire, etc.

		Página 49 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Retiro de basura y papeles inútiles, los que serán depositados en un lugar predeterminado para tales efectos.
- Limpieza de baños, lo cual incluye: lavado de artefactos u otros objetos de losa o metal, limpieza de cubiertas y aparatos eléctricos, limpieza de espejos, pisos, puertas y azulejos, aseo interno y externo de muebles, barrido y trapeado de pisos, retiro de basura. Sanitización básica con cloro.
- Barrido y retiro de papeles, hojas y basura de áreas exteriores.

c) Actividades de Aseo Quincenal

- Desmanchar y aplicar limpiavidrios a los vidrios.
- Aplicación de limpiavidrios a lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.
- Limpiar puertas de acuerdo a las necesidades acordes a su materialidad.
- Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.
- Limpieza profunda de la plataforma: barrido, limpieza de pisos y muros, aspirar el polvo de mobiliario.
- Lavar, encerar y aplicar producto para dar brillo a los pisos, escalas y pasillos de acuerdo a instrucciones del fabricante del producto.
- Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados a los ventanales, por el interior del edificio.
- Retirar el polvo y aplicar productos especializados a persianas y cortinas, de acuerdo a las instrucciones del fabricante para el uso de dicho producto, acorde a su materialidad.
- Limpieza de bodegas

d) Actividades de Limpieza Trimestral

- Limpieza exterior de vidrios con carro limpia-fachada, Genie o andamios.

e) Actividades de Limpieza Semestral

- Remover polvo y limpiar lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y similares mediante la aplicación de productos especializados, de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
- Desmanchar y limpiar alfombras.

		Página 50 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.3.2.5 Servicio de Sanitización y Control de Plagas

El Concesionario subcontratará los Servicios de Prevención y Control de Plagas para las instalaciones de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, con una empresa externa especializada en estas actividades. Esta empresa cuenta con amplia experiencia en trabajos similares y con el debido registro y autorización del Servicio de Sanidad Ambiental perteneciente al Servicio Nacional de Salud.

Los Servicios de Sanitización y Control de Plagas a implementar son los que se definen a continuación:

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

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

Desratización: Eliminación de roedores a través de la utilización de medios mecánicos, químicos o de la aplicación de medidas de saneamiento básico.

6.3.2.5.1 Actividades de Sanitización y Control de Plagas

Se aplicará un Programa Preventivo de Control de Plagas para mantener la Estación de Intercambio Modal La Cisterna libre de ellas.

El Servicio estará orientado a prevenir, controlar y/o eliminar roedores, plagas de insectos, bacterias y hongos, entre otros.

Se desarrollarán y aplicarán técnicas de inspección destinadas a controlar la sanidad, el reconocimiento y la interpretación de los peligros potenciales, correcciones y control.

Se prestará asesoramiento en el área de control de saneamiento ambiental.

Los Servicios rutinarios de control de plagas se realizarán según programa.

Se presentará a la Inspección Técnica de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna un programa, Plan de Inspección y Frecuencia, indicando pesticidas, rodenticidas y desinfectantes a utilizar, su formulación y efecto, además de los Safety Data Sheet de los productos a utilizar.

Una vez efectuado el Servicio de Desinsectación, Desratización y Desinfección, se colocará en sectores seleccionados del edificio un sello indicando la fecha de la aplicación y su vigencia. En particular esto se efectuará en baños y cocinas si las hubiere.

Se prestará especial cuidado en el manejo de plaguicidas y rodenticidas, a fin de no dañar la flora y fauna existente en las áreas.

Se dispondrá de un Plan de Emergencia de Control de Plagas para los casos que lo ameriten.

El Control de Plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Chile.

		Página 51 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Los residuos sanitarios deberán ser tratados según normativas del Ministerio de Salud, antes de ser eliminados.

Finalmente, cada una de las actividades detalladas deberá mantener siempre el estado original de los elementos aseados y sanitizados.

6.3.3 Definiciones Operativas

- ❑ Aseo Diario: Actividad de Aseo y limpieza de frecuencia diaria.
- ❑ Aseo Eventual: Actividad de Aseo y limpieza de frecuencia aleatoria.
- ❑ Aseo Profundo Quincenal. Actividad de Aseo y limpieza de frecuencia quincenal: que considera limpieza de muros, pavimentos, ventanas y Servicios higiénicos, con la aplicación de productos detergentes con agentes desinfectantes.
- ❑ Aseo Rutinario Diario: Conjunto de actividades que tienen por finalidad extraer polvo y desechos de los espacios abiertos o cerrados.
- ❑ Desempolvado o Sacudido: Retiro de polvo de muebles, escritorios, cortinas, repisas, pisos duros, muros y diferentes artículos, mediante el uso de elementos de limpieza como paños, plumeros, mopas, escobillas y aspiradoras.
- ❑ Desinsectación: Consiste en el control de artrópodos y/o insectos plagas quienes, además de ser considerados molestos, contaminan alimentos, generan daños y son vectores de agentes patógenos tanto para el hombre como para los animales.
- ❑ Desratización: El control de roedores se realiza mediante el uso de cebos tóxicos, cuya presentación puede variar según requerimientos (líquida, granos, pellets y/o bloques parafinados). También pueden utilizarse trampas de pegamento (atóxicas), de golpe, para vivo, etc. En algunos casos es necesario establecer en el entorno del área que se requiere proteger un cordón sanitario, el cual se puede constituir mediante la utilización de cebos directos y/o a través de tubos y/o cajas cebadoras metálicas que contienen cebos tóxicos, según indicaciones técnicas y, adicionalmente, para evitar que los cabos queden expuestos a las condiciones ambientales, pájaros y aves, mascotas y animales domésticos y/o niños menores de edad.
- ❑ Desmanche de Pisos: Actividad que se realiza para eliminar residuos líquidos o sólidos adheridos al piso. Para tal objeto se utilizan medios mecánicos como espátulas o raspadores y productos químicos especializados, dependiendo de la naturaleza de la suciedad.
- ❑ Encerado: Aplicación de cera de diferentes características, dependiendo del tipo de piso, de manera de proteger el material de los pisos y darle aspecto de limpieza, pulcritud y facilitar la labor de mantención rutinaria. Estos productos se aplican con mopas o paños suaves y su brillo se obtiene mediante el uso de máquinas abrillantadoras.
- ❑ Inspección del Trabajo Realizado: Evaluar al término de las labores, la presencia de suciedad de toda especie en los distintos elementos aseados, con la finalidad de corregir las deficiencias.
- ❑ Limpieza de Baños: Actividad que tienen por finalidad mantener estos recintos limpios, libres de basuras, residuos sólidos y líquidos a fin de evitar la proliferación de focos de infecciones.
- ❑ Limpieza de Persianas: Actividad realizada con el propósito de retirar el polvo de estos elementos instalados en las oficinas. Para ello se utilizan aspiradoras, paños suaves humedecidos o plumeros.
- ❑ Limpieza de Lámparas y Luminarias en General: Retiro de polvo adherido a lámparas y equipos de iluminación realizada con aspiradoras, paños suaves y extensiones especiales.

		Página 52 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- ❑ Limpieza de Vidrios: Proceso mediante el cual se mantienen los vidrios libres de polvo, grasas y material particulado adherido. Esta actividad se realiza utilizando un mango lavador de vidrios, con el cual se aplica y retira la solución limpiadora.
- ❑ Limpieza de Vidrios Exteriores: Proceso similar al anterior, con la diferencia que se utiliza un carro limpia fachada que recorre el exterior del edificio.
- ❑ Moqueo en Seco de Pisos Duros: Proceso mediante el cual se retira el polvo y material particulado de los pisos: Se trata de una actividad de mantención rutinaria aplicada a espacios públicos o de mucha circulación. Para ello se utilizan mopas secas anchas y agentes químicos retenedores de polvo.
- ❑ Moqueo Húmedo de Pisos Duros: Limpieza de pavimentos duros mediante el uso de mopa húmeda aplicada con soluciones de productos químicos líquidos especiales para cada piso. Se utilizan mopas húmedas y carros portamopas.
- ❑ Orden de Mobiliario: Tarea que implica dejar el mobiliario en los lugares definidos para ello y en forma armónica al diseño del espacio y el entorno.
- ❑ Retirado de Basuras: Retiro de material de desecho desde papeleros, ceniceros, escritorios, muebles, pisos, repisas. Se entiende por desecho todo elemento que carezca de utilidad posterior, los que serán acumulados en contenedores para su posterior traslado al Centro de Acopio. Esta acción es aplicada mediante barrido, aspirado o mopeado.
- ❑ Sanitización: Procedimiento por el cual se tiende a controlar y/o eliminar microorganismos como bacterias, hongos, levaduras y virus, que pudieren estar contaminando Servicios higiénicos, baños, duchas, vestidores y en todos aquellos lugares expuestos a este tipo de contaminación.
- ❑ Traslado de Basuras: Actividad que consiste en el transporte del contenedor de basuras a las zonas de acopio más próximas. Una vez desocupado su contenido, los contenedores de basuras son aseados.

6.3.4 Funcionamiento Operativo

Para realizar adecuadamente las diferentes actividades de aseo, el personal se organizará en diferentes grupos de cuadrillas complementarias que desarrollarán el Programa de Aseo Semestral y el Aseo de Mantenimiento Superficial de las diferentes dependencias.

La actividad se desarrollará bajo el control permanente del Supervisor de Aseo, quien contará con un equipo de Jefes o Encargados de Grupo para cada una de las áreas de trabajo de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna. En conjunto, todos ellos programarán semanalmente las diferentes actividades a desarrollar.

Antes del inicio diario de cada Servicio, los Jefes de Grupo se reunirán de manera de organizar las actividades del día. A media jornada coordinarán con el Supervisor de Aseo e informarán del desarrollo de las actividades. Al finalizar la jornada revisará los resultados obtenidos, completarán los informes y reportes necesarios, tomarán las medidas correctivas a aplicar en aquellos casos que lo requieran y revisarán las actividades del día siguiente, de manera de preparar o mejorar su Plan de Trabajo.

El Supervisor de Aseo mantendrá estrecho contacto con la Administración de la Estación de Intercambio Modal, de modo de informar los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades en orden a propender al mejoramiento continuo de la calidad del Servicio entregado.

		Página 53 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Cada Supervisor de Aseo o Jefe de Grupo Aseo dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles desviaciones en el Servicio y tomar en forma inmediata las medidas correctivas oportunas.

Al comienzo de la jornada y con una frecuencia mínima de 2 veces a la semana, reunirá a todo su personal para dar Charlas de Prevención de Riesgos, informar del cumplimiento del Programa, hacer inspecciones planificadas y dar cumplimiento a las diferentes actividades del Programa de Prevención de Riesgos.

También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad de acuerdo con sus necesidades, programando actividades de capacitación en áreas específicas, de manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.

El personal operativo desarrollará las actividades propias de su trabajo de acuerdo a los estándares de Servicio del Concesionario. Contará para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estará provisto de uniforme y equipamiento de seguridad adecuado a su trabajo.

Se tendrá especial cuidado en la presentación personal de cada trabajador y en su actitud frente al trabajo, de manera de mantener un proceso de evaluación y perfeccionamiento permanente, para poder contar con un equipo de trabajo de mejor calificación para el contrato.

6.3.5 Horarios de Prestación de los Servicios

Los horarios de Prestación de los Servicios de Aseo y Sanitización se determinarán de acuerdo a los criterios siguientes:

- Actividades que no interfieran con el funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna ni con los flujos de público y personal. Se efectuarán preferentemente en horario diurno, de 07:00 a 20:30 horas.
- Actividades que efectivamente interfieran con las actividades de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna se efectuarán preferentemente después de las 21:00 horas.

Por norma general no se considera cubrir Servicios sobre la base de horas extraordinarias, no obstante en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

Esta distribución de turnos de trabajo según horarios diferenciados está dada por la naturaleza de las actividades de Aseo y Sanitización a realizar. Los Aseos profundos y actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal se realizarán fuera de su horario de funcionamiento. Por el contrario, las actividades de repaso y mantenimiento de áreas públicas serán realizados durante el horario de atención de público y funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal.

6.3.6 Equipamiento para la Entrega del Servicio

El equipamiento a utilizar será el adecuado y necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Aseo y Sanitización.

		Página 54 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

De acuerdo a las Políticas de Calidad y Prácticas de Mejoramiento Continuo de esta Concesionaria, basado en las características de las instalaciones y las constantes innovaciones tecnológicas y metodologías de trabajo en estas áreas de Servicio, el equipamiento podrá sufrir cambios que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de Aseo y Retiro de Basura de la Estación en cuestión.

6.3.7 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se contará con los siguientes mecanismos:

- Planes de Mantenimiento Anuales, previamente aprobados por el I. F.
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponda ejecutar diariamente.

6.3.8 Indicadores de Gestión

Para la medición del Desempeño del Servicio, el Concesionario utilizará los indicadores de carácter interno que se indican:

- Porcentaje de reclamos y sugerencias de los usuarios respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por parte del Concesionario.
- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del Servicio.
- Superficies disponibles/no disponibles para el Servicio.
- Superficie cubierta por el Servicio (m2).
- Índice de satisfacción de empleados.

6.3.9 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Las responsabilidades por la ejecución del Servicio recaen en los siguientes funcionarios del Concesionario:

Supervisor de Aseo

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	Jefes de Grupo, Bodeguero Aseo

El Supervisor de Aseo planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los Servicios de Aseo y Sanitización. Debe asegurar la entrega de un Servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas. Debe también cumplir funciones de administración, generando la información administrativa necesaria respecto al personal y a la evolución de los Servicios.

Jefe Grupo Aseo

Subordinación	Supervisor Aseo
Supervisión	Limpiadores de Vidrio en Altura, Auxiliares Aseo

El Jefe de Grupo de Aseo supervisa el trabajo realizado por los Auxiliares de Aseo, controlando que realicen las labores programadas de acuerdo con los estándares de orden y aseo, en conformidad con las normas y procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Concesionario. Adicionalmente, debe proporcionar todos los materiales necesarios para que su equipo realice su trabajo adecuadamente, debiendo participar directamente en la operación, colaborando con los Auxiliares de Aseo en la realización del trabajo programado.

6.4 Servicio de Seguridad y Vigilancia (Refiérase al Programa del Servicio de Seguridad y Vigilancia)

6.4.1 Aspectos Generales del Servicio

El Concesionario proporcionará el Servicio de Seguridad y Vigilancia al interior de la Plataforma de Transporte de la EIM, de acuerdo a las exigencias de las Bases de Licitación y en conformidad con lo establecido en la Oferta Técnica, de manera de proporcionar, en todo momento, seguridad a los usuarios de la Plataforma de Transporte de la EIM y asistir al público frente a las distintas situaciones que pudieran presentarse.

Las acciones de seguridad y vigilancia para cada escenario de funcionamiento se detallarán en el Plan Anual del Servicio de Seguridad y Vigilancia, en función de los horarios definidos en este Reglamento.

Para cumplir con los fines del Servicio, la Concesionaria dispondrá un dispositivo de seguridad y vigilancia que incluirá personal de vigilancia y vigilancia electrónica. Las actividades de Seguridad y vigilancia propias del Servicio se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 7 del presente documento.

		Página 56 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Con igual fin, el Concesionario podrá proponer mejoramiento en los Servicios, -ya sea a través de la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o mediante innovación tecnológica- que podrán significar readecuación de funciones y/o cambios en la organización de los recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del Servicio.

6.4.2 Descripción del Servicio

6.4.2.1 Descripción General

El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) ha sido concebido para satisfacer los requerimientos especificados en los numerales 1.10.2.6 y 2.8.2.5 de las Bases de Licitación y en los párrafos 3 y 5 del Documento N° 8 de la Oferta Técnica.

Se ejecutará mediante un dispositivo de seguridad y vigilancia integrado y adaptado al esquema de funcionamiento operativo de la Estación de Intercambio Modal, indicado en el Plan Anual del Servicio.

El dispositivo de seguridad y vigilancia se estructura a través de los componentes operativos que se detallan a continuación:

- ❑ Componente de Vigilancia Directa (Guardias Uniformados y Operadores de Sala de Control de Tecnovigilancia).
- ❑ Componente de Vigilancia Electrónica (Monitoreo, operación y administración de la Sala de Control Centralizado donde se integra la totalidad de los sistemas y equipos de la EIM) Este sistema tendrá además, capacidad de funcionamiento remoto vía Internet mediante una password o clave de usuario.

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

El equipamiento mediante el cual se comunicarán los Guardias durante su jornada laboral, será el de Radiocomunicadores Portátiles.

6.4.2.2 Requerimiento de Horario de Funcionamiento

El Servicio de Seguridad y Vigilancia operará en forma continua durante el horario de funcionamiento de la Estación de Metro La Cisterna, los 365 días del año.

6.4.2.3 Requerimientos Generales de Funcionamiento

- ❑ El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna deberá asegurar las condiciones que garanticen el normal funcionamiento de las diferentes plataformas, permitiendo un ambiente de trabajo eficiente y adecuado.
- ❑ El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) deberá cautelar la integridad física de las dependencias e instalaciones de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y operar los sistemas de seguridad.
- ❑ El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) deberá cumplir, para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa legal aplicable a Servicios de Vigilancia Privada.

		Página 57 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.4.2.4 Aspectos Conceptuales

6.4.2.4.1 Funciones

A fin de materializar las tareas de Seguridad y Vigilancia Preventivas, el S.S.V. realizará las funciones siguientes:

- Vigilancia directa de áreas comunes de circulación y permanencia de público.
- Control indirecto de acceso y circulación a áreas restringidas y prohibidas.
- Vigilancia electrónica centralizada.
- Orientación al público.
- Organización de flujos de evacuación de público y personal en situaciones de emergencia.
- Análisis de vulnerabilidades y amenazas a la normalidad.
- Capacitación y entrenamiento de personal.

6.4.2.4.2 Cobertura

El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna cubrirá las áreas y puntos de acceso que siguen:

- Primer Piso
- Primer Subterráneo
- Segundo Subterráneo
- Áreas comunes centrales y vías de conexión con las diferentes plataformas.

El horario de atención de público, que incluye el control de flujos de público que accede a la Estación de Intercambio Modal La Cisterna será el que se encuentra expresamente indicado en el numeral 7 de este Reglamento.

6.4.3 Definiciones Operativas

Seguridad

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

		Página 58 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

□ **Vigilancia**

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

□ **Dispositivo de Seguridad y Vigilancia**

Integración de los medios y procedimientos acorde a los requerimientos de seguridad y vigilancia que se derivan de cada escenario de funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna. Comprende una componente de supervisión, una componente de seguridad y vigilancia directa y una componente de vigilancia electrónica. Está destinado a coordinar las actividades y asegurar la cobertura a todos los puntos determinados por el Estudio de Seguridad, asegurando las medidas de refuerzo y disponiendo de capacidad de reacción para casos de emergencia.

□ **Evento Crítico**

Evento debido a causas de la naturaleza, hechos intencionales o fortuitos cuya ocurrencia, evolución o daño potencial puede poner en riesgo la normalidad del funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, afectar la vida de las personas o producir grave daño a las dependencias e instalaciones.

□ **Incidente**

Evento cuya ocurrencia genera o puede generar una alteración localizada de la normalidad, sin afectar el funcionamiento general de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

□ **Lista de Verificación de Seguridad**

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

□ **Instrucciones de Servicio e Instrucciones de Trabajo**

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

		Página 59 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.4.4 Estructura del Servicio

6.4.4.1 Organización del Personal

El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna se organiza sobre la base de los recursos humanos siguientes:

- a) Supervisor de Seguridad y Vigilancia
- b) Operadores de Sala de Control y Tecnovigilancia
- c) Guardias de Seguridad Física

6.4.4.2 Procedimientos Operativos

Con objeto de asegurar al máximo el cumplimiento de su función específica, El Servicio de Seguridad y Vigilancia (S.S.V) de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna empleará Procedimientos Operativos entre los cuales incluirá:

- Procedimiento de organización del Servicio diario, turnos y relevos.
- Procedimiento de vigilancia móvil.
- Procedimiento de vigilancia electrónica.
- Procedimiento de reporte de novedades.
- Procedimiento para llamado de bomberos.
- Procedimiento para llamado de policías.
- Procedimiento para el informe de incidentes y accidentes.
- Procedimiento para el informe y solución de vulnerabilidades.
- Evacuación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna (Detalle en Anexo N°2).
- Siniestros (Anexo N° 3).
 - Incendio
 - Terremoto
 - Aneación
 - Corte prolongado de energía
 - Emanación de gases tóxicos
- Hechos delictuales (Anexo N° 3)
 - Agresión a público y funcionarios
 - Robo o hurto de especies o documentos desde el edificio
 - Robo por sorpresa a personas
 - Acción vandálica
 - Aviso de bomba o sabotaje

		Página 60 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

6.4.5 Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias

6.4.5.1 Tipos de contingencia con Patrón de Reacción Planificado (intento o hecho consumado)

El Patrón Básico de Reacción consiste en la concurrencia del Supervisor, aislamiento del incidente y en caso de resultar necesario, el llamado a la policía, bomberos y/o ambulancias.

Contingencias sujetas a Patrón de Reacción Planificado:

- Robo o hurto
- Acción vandálica
- Aviso de bomba o sabotaje
- Tráfico y consumo de alcohol y drogas
- Incidente bilateral primario (agresión o riña)
- Accidente o incidente por caída u otras emergencias médicas

6.4.5.2 Catástrofe Natural

El deterioro físico de las edificaciones y sus instalaciones debido a catástrofes naturales tales como sismos e inundaciones genera vulnerabilidades, toda vez que resulte necesario continuar el funcionamiento de las dependencias. En estos casos se aplicará un Plan Especial de Vigilancia y Control que considera el refuerzo de zonas y accesos críticos y la demarcación y restricción del acceso a zonas de peligro.

6.4.5.3 Incendio

Existirán procedimientos específicos de alerta y reacción en caso de incendio y amago de incendio, los que implicarán:

- Revisión permanente de operatividad y ejercicios de simulación.
- Refuerzo de control de acceso.
- Uso de sistemas de extinción automáticos.
- Uso de extintores.
- Uso de redes húmedas.
- Llamado a bomberos.
- Refuerzo de la seguridad de la Estación.
- Evacuación de público.

De manera permanente, se efectuará desde la Sala de Tecnovigilancia un monitoreo de los sistemas automáticos de detección y extinción de incendio, con el objeto de evitar situaciones críticas.

- Todo el personal de seguridad y vigilancia contará con entrenamiento para el uso de sistemas contra incendio (extintores portátiles y red húmeda).
- Se mantendrá coordinación permanente con el Cuerpo de Bomberos de Santiago y las unidades correspondientes a la Comuna de La Cisterna.

6.4.5.4 Evacuación

La evacuación de público y de personal puede ser espontánea o dispuesta por necesidades de seguridad derivadas de incendio, atentados, amenaza de atentado, etc. y podrá aplicarse en forma total o parcial.

Las medidas a aplicar en caso de evacuación incluyen:

- Grabación total del incidente por sistema CCTV.
- Restricción de acceso.
- Apoyo a la evacuación mediante la dirección de flujos hacia las salidas de emergencia, zonas seguras y exterior del recinto.
- Apoyo al desplazamiento de discapacitados.
- Rescate desde ascensores.

6.4.6 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el efectivo control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Planes de seguridad anuales, aprobados por el I.F.
- Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar diariamente.

6.4.7 Indicadores de Gestión

Para la medición del Nivel de Desempeño del Servicio, el Concesionario utilizará los indicadores de carácter interno que siguen:

- Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del Servicio.
- Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios.
- Índice de satisfacción de empleados.

6.4.8 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Las responsabilidades por la ejecución del Servicio recaen en el Supervisor de Seguridad y Vigilancia

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	Todos los Guardias y Operadores de CCTV

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

6.5 Servicio de Información General al Público (Refiérase al Programa del Servicio de Información General al Público)

6.5.1 Aspectos Generales del Servicio

El Concesionario mantendrá un Sistema de Información General al Público durante todo el horario de funcionamiento de la EIM, de acuerdo a lo indicado en Bases de Licitación para la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

A fin de dar cuenta de su objetivo primordial, cual es dar orientación general al público sobre los distintos Servicios en la Plataforma de Transporte, este Servicio estructurará las actividades administrativas, técnicas y logísticas, de manera tal de garantizar niveles de Servicio superiores a los requerimientos básicos solicitados.

Para ello, el Concesionario ejecutará un Programa de Información General al Público materializado por personal idóneo para estas funciones, quien prestará el Servicio en un Sector preestablecido y debidamente equipado para estos fines.

En síntesis, el Concesionario implementará las acciones tendientes a asegurar la consecución de los objetivos del Servicio conforme a lo siguiente:

- Suministro y mantención de todo el equipamiento del sector preestablecido para el Servicio de Información General al Público.
- Prestación del Servicio de Orientación y Ubicación Física de las dependencias de las plataformas a los usuarios.
- Capacitación del personal que prestará el Servicio, relativa al funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y su infraestructura física general, de modo de estar en condiciones de orientar al público respecto de las diferentes dependencias a las que concurren.
- Suministro de vestimentas y elementos de protección necesarios y adecuados para el personal de atención.

6.5.2 Descripción del Servicio

El Servicio de Información General al Público será proporcionado de manera continua e ininterrumpida durante los días y horarios de funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, aplicando procedimientos, métodos y técnicas definidas, con la finalidad de entregar de manera eficaz información inmediata y rápida al usuario.



		Página 63 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Funciones del Personal:

- Asistir y orientar a los usuarios cuando estos encuentren dificultades respecto de la ubicación de los Servicios de Transporte de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- Recibir y transmitir a quien corresponda las sugerencias que los usuarios presenten, a fin de mejorar el funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- Recibir y registrar los reclamos que se presenten en relación a los Servicios que presta el Concesionario, es decir: los Servicios de Aseo, Jardinería, Vigilancia, Mantenimiento, Estacionamientos Públicos, entre otros y efectuar los contactos necesarios para la solución de aquellos problemas simples que puedan ser resueltos con prontitud y celeridad.
- Informar al público respecto de la dirección y ubicación física de las distintas plataformas de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y el horario de atención.
- Requerir la cooperación de otras Unidades del Servicio que permitan actualizar información, cuando sea necesario.

6.5.3 Horario de Atención del Servicio

El Servicio estará disponible, de manera ininterrumpida, durante todo el horario normal de funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

6.5.4 Libro de Reclamos y Sugerencias (Refiérase al Sistema de Reclamos y Sugerencias)

El Funcionamiento del Libro de Reclamos y Sugerencias del Servicio de Información General de Público tiene como objetivo dar a conocer las pautas para que los usuarios puedan realizar y registrar reclamos concernientes a las instalaciones y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, para así realizar mejoras en todos los Servicios posibles. El tiempo de respuesta a dichos reclamos y/o sugerencias se registrará de acuerdo a lo establecido por Bases de Licitación.

A partir de la PSD se incluirá además, en la página WEB de la EIM que mantiene la Concesionaria, un link de contacto con una dirección de correo electrónica por medio de la cual los usuarios podrán hacer llegar sus comentarios, reclamos o sugerencias.

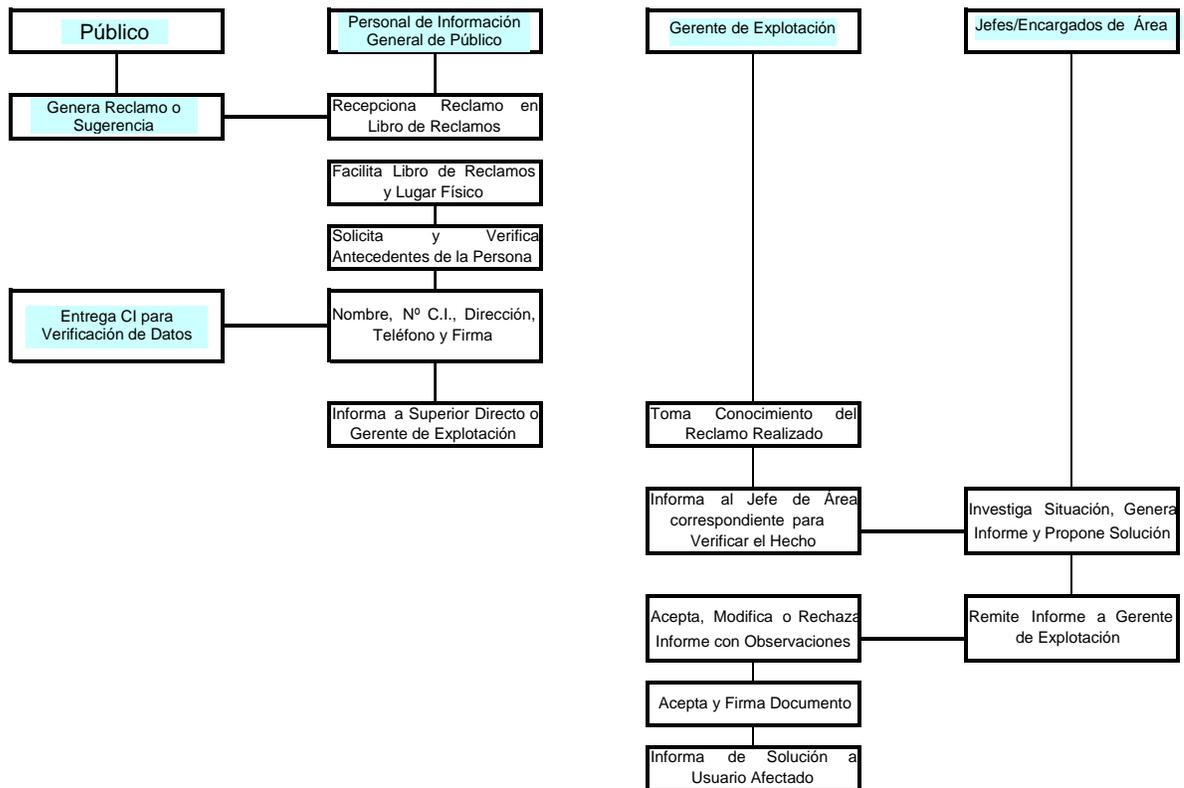
6.5.5 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la Entrega del Servicio se dispondrá de los mecanismos siguientes:

- Planes de Mantenimiento Anuales, aprobados por el I.F.
- Formulario de Informe de Cumplimiento de Servicios al I.F.

6.5.6 Indicadores de Gestión

Para la medición del Nivel de Desempeño del Servicio, el Concesionario considerará el porcentaje de reclamos y sugerencias de los usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por parte de personal del Concesionario.



6.5.7 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Las responsabilidades por la Ejecución del Servicio recaen en los siguientes funcionarios del Concesionario:

Jefe del Servicio de Seguridad y Vigilancia y Afines

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	Encargado Servicio de Informaciones Generales

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

Encargado del Recinto de Informaciones Generales

Subordinación	Jefe de Seguridad y Vigilancia
Supervisión	Personal del Servicio de Informaciones Generales

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

		Página 66 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

7 PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCIÓN

7.1 Tablas de Actividades de Servicio

7.1.1 Servicios de Mantenimiento

Para estos Servicios se presenta apéndice 1 “Tabla de Frecuencias de Mantención”, del Anexo N° 14.4 “Plan Anual de Conservación de la Obra”, del presente Reglamento de Servicio a la Obra,

7.1.2 Otros Servicios

Para los demás Servicios, las actividades se describen en la Tabla de Frecuencias que se detalla a continuación:



ACTIVIDAD	PERIODICIDAD								
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
SERVICIO ASEO Y RETIRO DE BASURAS									
Pasar paño y sacudir el polvo de mesas, sillas, escritorios, bibliotecas, teléfonos, muebles, revestimientos, equipos de oficina, etc.			X						
Vaciar y limpiar papeleros y ceniceros.			X						
Aspirado de pisos alfombrados, tapizados, guardapolvos, rincones, etc.			X						
Barrido y trapeado de pasillos y escaleras.			X						
Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado, extractores de aire, etc.			X						
Retiro de basura y papeles inútiles			X						
Limpieza completa de baños y cocinas si las hubiere, lo cual incluye: lavado y brillo de artefactos u otros objetos de losa o metal, limpieza de cubiertas y aparatos eléctricos, limpieza de espejos, pisos, puertas y azulejos, aseo interno y externo de muebles, barrido y trapeado de pisos, retiro de basura.			X						
Barrido y retiro de papeles, hojas y basura de áreas exteriores.			X						
Limpiar y pasar lustra muebles al mobiliario y revestimientos de madera.					X				
Limpieza profunda y aplicación de producto especializado para dar brillo a muebles, objetos y piezas de metal.					X				
esmanchar y aplicar limpiavidrios a los vidrios de mamparas de accesos.				X					
Aplicación de limpiavidrios a lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.					X				
Limpiar puertas de acuerdo a las necesidades acordes a su materialidad.					X				
Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.					X				
Limpieza profunda de bodegas: barrido, limpieza de pisos y muros, aspirar el polvo de cubiertas, gabinete, lockers y similares.					X				
Limpieza profunda y desmanche de alfombras, con productos especializados, usado según las especificaciones del fabricante.					X				
Lavar, encerar y aplicar producto para dar brillo, d a los pisos, escalas y pasillos.					X				
Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados de los ventanales por el interior del edificio.					X				
Retirar el polvo y aplicar productos especializados a persianas, acorde a su materialidad.					X				
Limpieza exterior de vidrios, con carro limpia fachada.								X	
Lavado de alfombras mediante sistemas mecanizados y aplicación de productos especializados									X
Remover polvo y limpiar lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y similares mediante la aplicación de productos especializados									X
Sanitizado de los edificios	X								
Aseo de bodegas									X
Desinfección y Sanitización de baños control de plagas,	X					X			
Plan de emergencia de control de plagas		X							
Desinsectación y desratización									X
Retiro de residuos sanitarios y basuras			X						
Barrido y retiro de papeles y basura estacionamientos			X						
▪ Corte de césped.				X					
▪ Regadío			X						
▪ Desmalezamiento						X			
▪ Poda y remoción de ramas secas	X								
▪ Retirar hojas y ramas.				X					
▪ Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico.	X								
▪ Revisión y mantenimiento del sistema de riego.						X			

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD								
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
SERVICIO SEGURIDAD Y VIGILANCIA									
Vigilancia Física Piso 1			X						
Vigilancia Física Subterráneo 1			X						
Vigilancia Física Subterráneo 2			X						
Vigilancia Electrónica General			X						
Contingencias		X							
Servicio Información General al Público									
Atención Directa de Público			X						

7.2 Procedimientos de los Servicios

7.2.1 Procedimientos de Mantenimiento

- Base de Procedimientos
 La base de procedimientos es la desagregación de dependencias, sistemas y equipos hasta un nivel de manejo correspondiente a un Ítem de Configuración cuya Mantenimiento Preventiva, Conservativa o Correctiva pueda estipularse en una Instrucción de Servicio.
- Plan Anual de Mantenimiento
 Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar la Mantenimiento Preventiva y Correctiva de dependencias, sistemas y equipos. Este Plan constituye la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio.
- Órdenes de Trabajo
 Los contenidos iniciales de OT se establecen en función del Primer Plan Anual de mantenimiento, de las características y especificaciones de dependencias y equipos, y del análisis de mantenibilidad de los mismos. Posteriormente se actualizan en función del análisis de resultados de las actividades de Mantenimiento.

7.2.2 Procedimientos de Aseo y Retiro de Basuras

A continuación se describen los procedimientos principales para las actividades de Aseo y Retiro de Basuras:

- Asear Exterior de Edificio
Materiales o equipos necesarios:
 - Escobillón
 - Pala de basura
 - Carro basurero con rueda

Procedimiento:

- Al llegar al lugar de trabajo asignado, recoger la basura que sea difícil de barrer y depositar en bolsas de basura o en el basurero.
- Barrer y recoger toda basura encontrada alrededor, y depositarla en basureros.

□ Limpiar Acceso Edificio

Materiales o equipos necesarios:

- Escobillón
- Pala de basura
- Carro basurero con rueda
- Carro mopero y accesorios

Procedimiento:

- Barrer accesos (peldaños, pasillos de ingreso, estar).
- Limpiar puertas o mamparas (limpiar vidrios, manillas, marco).
- Sacudir rejillas o limpia-pies.
- Aplicar mopeo húmedo donde corresponda, según tipo de piso.

□ Abrir Ventanas

Materiales o equipos necesarios:

- Ninguno

Procedimiento:

- Antes de proceder, verificar las condiciones climáticas y ambientales (posible lluvia, viento fuerte, polvo o humo en suspensión).
- Luego revisar si las ventanas se pueden abrir.
- Verificar estado del cerrojo o manilla.
- Reportar a mantención si existe algún desperfecto.

□ Asear Pisos de Baños

Materiales o equipos necesarios:

- Carro mopero
- Mopa rayón
- Limpiador desinfectante
- Desodorizante (Producto Químico)
- Escobillón
- Pala.
- Guantes de goma

Procedimiento:

- Ejecutar barrido previo.
- Preparar solución agua-producto químico en carro moperero.
- Introducir mopa rayón en carro y luego estrujarlo.
- Aplicar deslizando enérgicamente la mopa rayón en forma paralela y ordenada hasta cubrir el área deseada.

□ Asear Escalas

Materiales o equipos necesarios:

- Escobillón
- Pala de basura
- Mopa húmeda

Procedimiento:

- Realizar un barrido desde arriba hacia abajo.
- Retirar toda la basura acumulada.
- Hacer un trapeado húmedo.

□ Retirar Basuras

Materiales o equipos necesarios:

- Guantes de goma
- Bolsas de basura

Procedimiento:

- Recoger toda la basura reunida, depositar en bolsas de basura, y luego dejar en depósitos cerrados.
- Al estar la bolsa de basura llena, introducir dentro del basurero o en el buzón de basura existente en el piso.

□ Asear Basureros

Materiales o equipos necesarios:

- Guantes domésticos
- Mascarilla
- Paño
- Escobilla
- Detergente desinfectante multiuso

		Página 71 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Procedimiento:

- Pasar un paño impregnado en la solución con detergente por su interior y exterior para retirar todo residuo de basura que pueda estar pegada y luego con la escobilla restregarlo, lavar, invertir y dejar escurrir.
- Si éste tiene tapa, realizar el mismo procedimiento con ésta.
- Revisar para ver si presenta algún daño. Al encontrar cualquier novedad, informar a su superior.

□ Asear Baños

Materiales o equipos necesarios:

- Paños secos
- Esponjas
- Sanitizantes – desodorizantes
- Desincrustante de sarro; atomizador
- Escobillón sopapo
- Guantes de goma

Procedimiento:

Duchas:

- Sacar pisos de goma, limpiarlos y poner a secar. Preparar solución de agua con sanitizante, aplicar con atomizador a las cortinas de la ducha.
- Desinfección y lavado de muros y receptáculos, aplicando con un atomizador sanitizante o multiuso según necesidad.
- Restregar piso de ducha con un escobillón o escobilla.

Inodoros–WC-Urinaros:

- Botar agua de inodoros–urinaros y aplicar solución pura de desincrustante con atomizador. Luego pasar escobilla de inodoros, enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia para ayudar al secado.

Lavamanos:

- Aplicar con atomizador detergente multiuso.
- Lavar toda la estructura, exterior e interior, desde arriba hacia abajo, cubriendo todos los sectores, poniendo mayor énfasis en los lugares donde se acumula suciedad (rincones, uniones, etc.).
- Enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia por la grifería para obtener brillo, y secar todo. Limpiar espejos y repisas.

□ Asear Luminarias de Pasillos

Materiales o equipos necesarios:

- Paño
- Esponja
- Plumero

- Solución con detergente multiuso

Procedimiento:

- Apagar lámpara.
- Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.
- Pasar un paño húmedo con detergente, en caso de encontrar suciedad rebelde (pegada).
- Sacar plafonier o acrílico de lámpara para pasar esponja con solución con detergente y retirar suciedad pegada.

□ Limpiar Vidrios

Materiales o equipos necesarios:

- Paño seco
- Toalla desechable
- Guía limpiavidrios
- Atomizador
- Limpiavidrios
- Carro limpiafachada (exterior en altura)
- Cinturón y arnés de seguridad c/ doble cuerda vida

Procedimiento:

- Desempolvar vidrios con paño seco.
- Aplicar líquido limpiavidrios con atomizador.
- Pasar paño o esponja para retirar suciedad pegada.
- Pasar guía limpiavidrios.
- Repasar con toalla desechable.
- Limpieza en altura superior a 3 mt.: aplicar normas de seguridad para trabajos en altura.

□ Limpiar Muros

Materiales o equipos necesarios:

- Esponjas
- Paños
- Solución detergente multiuso con agua
- Guantes de goma
- Cubos para agua

Procedimiento:

- Pasar paño por la superficie a limpiar para eliminar polvo.
- Usando guantes de goma aplicar al muro, con esponja o paño, una solución de agua con detergente multiuso.
- Secar con paño limpio.

□ Limpiar Puertas

Materiales o equipos necesarios:

- Atomizador
- Paños limpios
- Solución con multiuso
- Guantes domésticos

Procedimiento:

- Impregnar paño con la solución con multiuso.
- Restregar toda la superficie de los cantos desde dentro hacia fuera y de arriba hacia abajo.
- A medida que se avanza el paño debe ser enjuagado para evitar contaminar otras áreas.

□ Asear Muebles

Materiales o equipos necesarios.

- Paños
- Lustra muebles
- Silicona líquida
- Atomizador
- Atrapa polvo

Procedimiento:

Muebles de madera:

- Retiro de polvo con paño vaporizado con atrapa-polvo.
- Brillo y protección con Lustra muebles. Verificar cantidad para evitar que superficie quede saturada del producto y manche documentación.
- Repaso con paño amarillo.

Muebles plásticos-lacados-formalita:

- Retiro de polvo con paño amarillo vaporizado con atrapa-polvo.
- Brillo y protección con silicona.
- Repaso con paño amarillo.

□ Asear Lámparas de Oficina

		Página 74 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Materiales o equipos necesarios:

- Paño de sacudir
- Plumero

Procedimiento

- Desconectar lámparas (de escritorio, de pie, de pared, etc.).
- Pasar plumero para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.
- Pasar un paño húmedo con detergente en caso de encontrar suciedad rebelde (pegada).

□ Lavar Alfombras

Materiales o equipos necesarios:

- Máquina lavadora de alfombra o abrillantadora con estanque
- Aspiradora; Shampoo para alfombra
- Desmanchador

Procedimiento:

Con máquina lavadora de alfombras:

- Realizar aspirado profundo. Desmanchar si es necesario.
- Proceder al lavado aplicando solución shampoo-agua según indicación del proveedor, mediante la máquina.
- Extraer de la alfombra el máximo de humedad, efectuando un aspirado profundo.

Con máquina abrillantadora con estanque:

- Realizar aspirado profundo. Desmanchar si es necesario.
- Preparar la dilución según indicación del proveedor del Shampoo en el estanque de la máquina.
- Instalar cepillo para lavado.
- Poner en funcionamiento la máquina y tirar del gatillo del estanque para que el producto pase por el medio del cepillo que está girando, de esta forma el shampoo se aplicará en la alfombra en estado de espuma, en forma simultánea mover la máquina en círculos. Esta operación se realiza en paños de unos 2 mt². Avanzar hasta terminar toda la operación.
- Aspirar desde el fondo de la habitación hacia atrás, retrocediendo con el cepillo de la aspiradora. Peinar la alfombra en dirección de sus tejidos, si se movió muebles, dejarlos donde corresponde.

□ Encerar Pisos Duros

Materiales o equipos necesarios:

- Aspiradora
- Máquina abrillantadora
- Pad negro
- Mopa seca

- Mopa húmeda
- Carro mopero
- Paños limpios o removedor (producto químico) de encerados o sellados
- Escobillón
- Pala
- Sellador de pisos
- Ceras

Procedimiento:

Lavado de Pisos:

- Ejecutar barrido previo.
- Despejar de polvo repasando con mopa seca, preparar dilución del removedor de ceras según indicaciones del proveedor.
- Aplicar en tramos no mayores a 5 mt² y esperar unos 10 minutos.
- Eliminar las ceras antiguas lavando el piso, pasando la máquina abrillantadora con el pad negro.
- Enjuagar con bastante agua.
- Usar aspiradora para retirar todo el material removido.
- Dejar secar el piso.
- Repetir si es necesario.

Enjuague de Pisos:

- Preparar dilución del mantenedor de piso en un carro mopero, según proveedor, aplicar el producto en el piso con una mopa húmeda en forma de ocho. Se aconseja, efectuar tres enjuagues antes de aplicar el sello.
- “Sellado de Piso”.
- Colocar una bolsa de basura en carro mopero, vaciar sellador, sumergir la mopa húmeda en el producto, luego estrujarla y aplicar el sello con la mopa en el piso en forma de ocho. Dejar secar antes de aplicar la siguiente capa (se recomienda aplicar tres manos de sellador).

Encerado de Pisos:

- Colocar una bolsa de basura en el carro mopero, vaciar cera en éste, sumergir la mopa húmeda en el producto, luego estrujarla y aplicar la cera con la mopa húmeda en el piso en forma de ocho, dejar secar antes de aplicar las siguientes capas.

- Abrillantado de pisos duros

Materiales o equipos necesarios:

- Máquina abrillantadora
- Pad blanco (almohadilla suave)

		Página 76 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Procedimiento:

- Efectuar previamente el proceso de encerado.
- Emplear la máquina abrillantadora provista de un pad para brillo aplicándola en forma pareja y ordenada, con el fin de lograr un brillo compacto y homogéneo.

7.2.3 Procedimientos de Trabajo de Limpieza de Vidrios en Altura

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Limpieza de Vidrios en Altura:

Objetivo

Establecer el método de trabajo y determinar los equipos de protección personal más adecuados para la labor de limpieza de vidrios en altura

Alcance

A todo el personal que ejecute esta actividad.

Procedimiento

Selección del Personal

- Verificar que el trabajador está física y mentalmente apto para realizar actividades en altura.
- Reclutar personal con su examen de altura física, con el fin de medir sus capacidades (vértigo).

Selección del Sistema, Equipo de Protección Personal (EPP) y Uniforme

- Proporcionar al trabajador: Un punto de anclaje, casco de seguridad con barboquejo, anteojos de seguridad (claros), zapatos de seguridad punta de acero, guantes de goma, cinturones o arneses, cuerdas de vida, sogas, dispositivos de desaceleración, sistemas de posicionamiento para limpiar ventanas, sogas de limitación y buzo.
- Verificar que los EPP se encuentren en buen estado y que se usen correctamente.

Capacitación

Capacitar al trabajador en los siguientes temas:

- Derecho a saber, que involucra los riesgos a los cuales está expuesto y las medidas de prevención para evitar un accidente de trabajo y/o contraer una enfermedad profesional.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Orientación básica a la Prevención de Riesgos.
- Operaciones Verticales y sus riesgos.
- Actitudes Preventivas.

		Página 77 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Instructivo de Trabajo

- Reunir los materiales y herramientas de trabajo: contenedor con producto químico diluido, squeegee, paño, pulverizador.

Selección del Punto de Anclaje

- Verificar que el punto de anclaje sea lo suficientemente resistente como para soportar la fuerza de una caída.
- Inspeccionar el punto de anclaje y verificar que no tenga daños antes de conectarse a él.
- Usar un punto de anclaje que no tenga obstáculos debajo, sobre los cuales podría caer.
- Al seleccionar su punto de anclaje, dejar distancia suficiente para una posible caída libre, la distancia de desaceleración de su equipo y la distancia de estiramiento de su línea de seguridad.

La Conexión

- El término conexión refiere a la conexión directa o indirecta de su cinturón o arnés a un punto de anclaje seguro.
- Conectarse antes de tomar una posición desde la cual podría caer.
- Seguir las instrucciones del fabricante en cuanto al tipo de sistema de anclaje más apropiado para su equipo.
- Para proteger el equipo de posibles cortaduras, no conectarse a superficies ásperas o afiladas.
- Los ganchos de seguridad con sistema de cierre impiden que se abran accidentalmente.

Sistemas de Posicionamiento para Limpiar Ventanas

- Como mínimo, conectare un extremo de la correa a su punto de anclaje antes de descender por la azotea.
- Mantener ambos extremos conectados mientras limpia la ventana.
- No pararse sobre el borde de una ventana que tenga nieve o hielo o que esté resbaloso, rajado o débil.
- No pararse sobre el borde de una ventana a menos de que haya suficiente espacio para pararse sobre él y que el ángulo del borde no sea mayor de 30 grados.
- Al terminar de limpiar una ventana, mantener por lo menos un extremo de la correa conectado hasta que esté dentro del edificio.
- No pasar de ventana a ventana por fuera del edificio. Entrar al edificio y repetir el procedimiento de conexión.

Riesgos

- Caídas de personas desde alturas y caídas a nivel.
- Caídas de objetos: deslizamientos y hundimientos, desplomes y caídas de objetos durante su manejo.
- Contusiones, esguinces y fracturas.
- Heridas cortantes.
- Proyecciones de partículas y conjuntivitis química.

- Resbalamientos.
- Muerte.

Medidas Preventivas

- Si las condiciones climáticas son desfavorables, no se debe ejecutar el trabajo.
- Para evitar que un gancho de seguridad se abra accidentalmente:
 - No conectar su gancho a un objeto que pueda ejercer presión sobre el seguro, de tal forma que pueda abrirlo.
 - No conectar dos ganchos de seguridad entre sí.
- A menos que tenga ganchos de seguridad con sistemas de cierre para las siguientes conexiones, no conectarse en ninguna de estas situaciones:
 - Directamente a una línea de seguridad horizontal.
 - Directamente a correas tejidas, sogas o cuerdas con cables internos.
- Los cinturones y los arneses deben ajustarse cómodamente.
- Los cinturones deben estar conectados en el centro de la espalda, sobre las caderas, o detrás de las caderas.
- Los arneses pueden ser conectados en el centro de la espalda a nivel de los hombros o por encima de la cabeza.
- Inspeccionar todo equipo de protección contra caídas antes de ser usado.
- Establecer un horario específico para realizar inspecciones más formales.
- Cualquier equipo que haya sufrido el impacto de una caída debe ser inspeccionado por personal calificado antes de que pueda ser utilizado nuevamente.
- En sus inspecciones regulares, seguir las instrucciones del fabricante e identificar todo factor que pueda causar que un sistema de protección no sea seguro.
- Examinar todo equipo para verificar que no tenga señales de desgaste, daños, moho o distorsión.
- Verificar que las cintas o correas no estén cortadas, rotas, torcidas o fragmentadas.
- Revisar que no halla daños causados por fuego, ácidos u otros corrosivos.
- Las partes metálicas del equipo deben estar libres de rajaduras, bordes afilados y asperezas.
- Los ganchos de seguridad deben cerrarse y asegurarse sin ningún problema.
- Las hebillas deben funcionar sin ningún problema.
- Revisar si las cuerdas tienen algún desgaste, fibras rotas, costuras sueltas o si están descoloridas.
- Asegurarse de que los puntos de anclaje de las líneas de seguridad y las montaduras no estén sueltos o dañados.
- Revisar las instrucciones del fabricante en cuanto a la inspección. Si se encuentra algún artículo dañado o defectuoso, ponerlo fuera de Servicio inmediatamente, destruyéndolo o marcándolo como inutilizable.
- Verificar que no existan salientes que puedan deteriorar a las sogas durante el trabajo. Si se comprueba que alguno de estos puntos no se puede cumplir, suspender la tarea hasta haber corregido el problema.

		Página 79 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Si lo acontecido no está dentro de lo que se está autorizado o puede corregir; suspender la tarea y avisar a la jefatura respectiva en forma inmediata.

7.2.4 Procedimientos de Seguridad y Vigilancia Directa

- Aplicación de Procedimientos de Apoyo a la Evacuación de Personas

Tanto el personal del Servicio de S.S.V. como el personal del Servicio de Mantenimiento estarán interiorizados de los procedimientos de evacuación de personas. La evacuación se materializará mediante aviso por sistema de amplificación y a través de las vías debidamente señalizadas, con apoyo del personal citado para la salida del recinto o el desplazamiento hacia zonas de seguridad.

- Aplicación de Procedimientos de Manejo de Incidentes

La ocurrencia de incidentes será comunicada de inmediato por radio a la Central de Seguridad, organismo encargado de activar la cadena de reacción para su control.

- Aplicación de Procedimientos de Manejo de Accidentes

La ocurrencia de accidentes será comunicada de inmediato por radio a la Central de Seguridad, organismo encargado de activar la cadena de reacción para su control.

- Control de Cambio de Régimen

Para el cambio de régimen de turno, el Supervisor de Vigilancia verificará e informará a la Central de Seguridad las novedades ocurridas en el turno de Servicio.

7.2.5 Procedimientos de Vigilancia Electrónica

- Vigilancia de Plataformas

La vigilancia de zonas se efectuará mediante el monitoreo de cámaras en Sala de Control. La detección de situaciones anormales será informada de inmediato a la Central de Seguridad.

- Monitoreo Remoto de Zonas Comunes

Se efectuará mediante cámaras y comprende todas las áreas de acceso y circulación de público así como las áreas de espera de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

		Página 80 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

7.3 Procedimientos de Atención Recinto de Información General al Público

Saludo al Visitante

Saludar al visitante e inquirir la información requerida.

Observación

Sin abandonar la actitud de colaboración, observar rápidamente si el visitante implica alguna anomalía o sospecha. Si es el caso, se alertará a la Central de Seguridad mediante código, sin abandonar la actitud de atención.

Entrega de Información

Según lo requiera la persona atendida, se podrá entregar el siguiente tipo de información:

- Ubicación de plataformas y forma de acceder a éstas.
- Horarios de atención al público de las diferentes plataformas.
- Forma de efectuar reclamos sobre desempeño del Concesionario y entrega de copia del reclamo formulado al reclamante.

7.4 Informes al Inspector Fiscal

Durante la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá entregar al Inspector Fiscal la información que se indica en el numeral 1.8.6.2 de las Bases de Licitación y cuyo resumen es el siguiente:

- a) Estados financieros de la Sociedad Concesionaria entregados en el Formato exigido por la Superintendencia respectiva, incluyendo los ingresos de explotación percibidos, los montos y tipos de deudas y el desglose de los costos de operación y mantenimiento de la obra.
- b) Los cambios en la organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzcan.
- c) Ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria, informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización al I.F.
- d) Informes ambientales en la oportunidad que corresponda, Plan de Prevención de Riesgos, control de accidentes, Plan de Seguimiento Ambiental y demás exigencias correspondientes.
- e) Estadísticas, mediciones y controles en la oportunidad que corresponda, respecto de la gestión y operación de la Estación Intermodal de La Cisterna.
- f) El Concesionario deberá entregar mensualmente, con información a nivel diario, dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al período informado, la información indicada en el artículo 2.8.3.1 de las presentes Bases de Licitación.
- g) Semestralmente un informe de gestión y operación de la Estación Intermodal de La Cisterna con información a nivel mensual.

		Página 81 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- h) Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el Período de Explotación.
- i) Toda la información que se deba entregar al Inspector Fiscal será proporcionada en papel y/o medios magnéticos u ópticos en caso de ser requerido.

8 POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

8.1 Jornada de Trabajo

El sistema de jornada de trabajo se desarrollará durante las diferentes horas del día. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de atención y operación de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna, otro grupo lo hará después de terminadas las jornadas normales de atención de público y operación.

Esta situación de turnos diferenciados está dada por la naturaleza de las actividades de Aseo y Retiro de Basuras, Vigilancia y Seguridad e Información General al público a realizar. Los aseos profundos y las demás actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna se realizarán fuera del horario de su funcionamiento. Las actividades Mantenimiento de Áreas Públicas serán realizadas durante el horario de Atención del Público y funcionamiento de la Estación de Intercambio Modal.

En general el criterio para la organización de turnos de trabajo estará regido por las siguientes consideraciones:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento o los flujos de público de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna se efectuarán preferentemente en horario diurno, de 08:30 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- Actividades que interfieran efectivamente con las actividades de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna se efectuarán preferentemente desde las 21.00 horas.
- Actividades que se relacionen con la Atención de Público y Seguridad se efectuarán durante el horario previsto para la Estación de Metro de La Cisterna.

Por norma general no se considera cubrir Servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser éstas requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

8.2 Recursos Humanos

La política de recursos humanos establece el marco de referencia de las acciones tendientes a lograr una fuerza laboral estable para el Concesionario y contribuir a la misión del grupo, respetando y difundiendo en el personal los valores de la organización.

Toda persona que trabaje con el Concesionario tiene derecho a:

- Trato justo
- Capacitación
- Desarrollo y oportunidad de lograr una carrera dentro del Concesionario
- Participación
- Una retribución por su aporte al Concesionario
- Obtener una retroalimentación de su desempeño

		Página 82 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

A toda persona que trabaje con el Concesionario se le pide:

- Transparencia y honestidad en su actuar
- Dedicación en su trabajo
- Vocación de Servicio

8.3 Administración del Personal

Todo el personal que trabaje para el Concesionario en la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, será administrado por el Gerente de Explotación.

Todo acontecimiento o situación que pueda poner en riesgo la continuidad de los Servicios, la calidad del Servicios, la seguridad de los trabajadores y público en general, será comunicada al Gerente de Explotación y canalizada a través del Gerente General de la Concesionaria al Inspector Fiscal de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

8.4 Reclutamiento y Selección

El reclutamiento y selección de personal se efectuará sobre bases técnicas y objetivas, considerando única y exclusivamente al postulante que responda más efectivamente a las exigencias y requisitos tanto físicos como intelectuales, éticos y morales, especificados en el perfil de posición del cargo respectivo.

Los procedimientos para reclutar personal son:

- Llenado de Ficha personal
- Presentación de documentos
- Verificación de antecedentes presentados
- Entrevista con Departamento de Personal o Gerencia local
- Informe de la entrevista
- Test de conocimientos o entrevista técnica por el Jefe de Área
- Examen práctico e informe de la evaluación en cargos de operación
- Entrevista del Jefe Directo si éste lo requiere
- Decisión de contratación

8.5 Contratación

El objetivo del proceso de contratación consiste en incorporar al Concesionario personal idóneo para cada cargo, cuidando que el Contrato de Trabajo sea extendido en forma adecuada y respetando las disposiciones legales vigentes.

Este proceso implica procedimientos formales, apoyados en la legislación vigente y en las políticas del Concesionario, velando por la confidencialidad de la información.

La contratación del personal se realizará ante necesidades reales del Concesionario siguiendo criterios de selección técnicos, atendiendo los principios de no-discriminación.

Una vez firmado el Contrato, se deberá crear una carpeta del trabajador al que se anexará este último. Asimismo, se entregará una copia del Contrato al trabajador y se remitirá otra a Recursos Humanos en un plazo no superior a cinco días desde la firma del Contrato.

Los documentos utilizados para la contratación de personal son:

- Código del Trabajo
- Antecedentes personales
- Exámenes médicos
- Contratos de trabajos
- Ficha personal
- Manual del trabajador
- Análisis de cargo
- Reglamento Interno del Concesionario
- Formulario de solicitud de movimientos

8.6 Inducción

Es cargo del Concesionario informar a sus nuevos trabajadores sobre sus responsabilidades, deberes, la filosofía y políticas del Concesionario.

La inducción tiene por propósito facilitar el proceso de incorporación de los nuevos funcionarios, permitiendo una integración más rápida y efectiva, haciendo más breve el período de adaptación, disminuyendo así los riesgos de accidentes. Entre los temas específicos están:

- Inducción al Servicio para el cual ha sido contratado.
- Conocer las Políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Conocer el Reglamento Interno
- Conocer las expectativas de ambas partes y focalizar en derechos y obligaciones.
- Mostrar a través de un organigrama la organización del Concesionario.
- Señalar la importancia de firmar el Libro de Asistencia, mencionando los horarios normales de trabajo.
- Describir la función del departamento en el cual trabajará, el trabajo del grupo y cómo se inserta su rol en él.

8.7 Prevención de Riesgos

El Concesionario desarrollará todas las actividades necesarias de Prevención de Riesgos para garantizar la seguridad e integridad física de sus trabajadores y público en general, así como la integridad de las instalaciones de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

Las condiciones inseguras que detecte el personal del Concesionario, así como el equipamiento y la infraestructura que se encuentre en mal estado, serán informadas a los responsables de las diferentes áreas de Servicios y a su vez al Inspector Fiscal de la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.

Todo el personal del Concesionario está obligado a utilizar los elementos de protección personal requeridos para cada una de las actividades que deban realizar.

8.8 Control de Asistencia

El Concesionario registrará diariamente la asistencia del personal y controlará el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el Contrato de Trabajo. Para ello utilizará el Libro de Asistencia u otro medio legal autorizado, y así podrá respaldar y justificar los días de trabajo de acuerdo a las jornadas estipuladas en los Contratos de Trabajo y con adecuación de la norma legal. Este Libro deberá mantenerse en un lugar visible, reviste el carácter de documento público y no puede ser adulterado. Será la base para calcular las horas extras que se produzcan mes a mes.

		Página 84 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

La línea de supervisión deberá controlar que cada trabajador firme y registre diariamente la hora de entrada y salida en cada turno.

El Supervisor deberá tomar acciones inmediatas cuando se percate que algún trabajador no ha registrado su asistencia, o bien que un trabajador ha registrado la asistencia por otro.

Las jornadas especiales deberán estar aprobadas por la Dirección del Trabajo.

8.9 Capacitación

A través de los planes de capacitación, el Concesionario brindará oportunidades de desarrollo a sus trabajadores, mediante la realización de cursos de capacitación, utilizando recursos propios y externos que hagan posible la adquisición de conocimientos y habilidades de tipo técnico y social, en cada una de las áreas de Servicios.

Todo trabajador que inicie actividades recibirá la capacitación relacionada con temas generales del Concesionario, con materias propias de la actividad a desarrollar y en tópicos de prevención de riesgos y enfermedades profesionales.

8.10 Evaluación de Desempeño

Todos los empleados tendrán una Entrevista de Evaluación Anual que tiene como objetivos:

- Mantener al personal al tanto de su rendimiento y lo que el Concesionario espera de ellos.
- Revisar el rendimiento del año anterior y los objetivos alcanzados.
- Acordar objetivos de rendimiento futuro cuantificables y medibles
- Acordar programas de formación, desarrollo y planificación personal.

8.11 Comunicaciones Internas

A través de las comunicaciones internas, el Concesionario desea brindar a sus trabajadores un espacio para compartir información de modo claro, oportuno y accesible.

Dar la oportunidad de conocer los hechos, sucesos y actividades que afecten o puedan afectar su trabajo directo.

Los medios utilizados son:

- Diarios murales
- Comunicaciones directas del personal de supervisión

9 PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LA ESTACIÓN DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA

9.1 Administración

Subgerente de Operaciones y Logística

Subordinación	Gerente de Explotación
Supervisión	Supervisores, Encargado de Gestión y Presupuestos y Costos y Encargado de RRHH, Prevención de Riesgos, Calidad y Medio Ambiente

El Subgerente de Operaciones y Logística debe garantizar que los distintos puntos de Servicio del contrato a su cargo funcionen en cumplimiento con las políticas establecidas por el Concesionario y con las cláusulas de Servicios acordadas con el cliente, teniendo como meta cumplir con el presupuesto asignado y obtener resultados financieros favorables. Para ello debe supervisar la gestión interna del contrato y visitar periódicamente a los distintos representantes del cliente, buscando satisfacer sus demandas y buscar nuevas oportunidades de negocio.

Objetivos del Cargo

- Asegurar que el contrato bajo su responsabilidad cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por el Concesionario y por sus entes reguladores, controlando que se cumpla el presupuesto y que los índices de gestión alcancen los parámetros esperados.
- Mantener relaciones favorables y negociaciones mutuamente beneficiosas con el cliente, consolidando una relación que contribuya a la retención del contrato en el largo plazo.

Funciones

- Controlar que el contrato a su cargo funcione en cumplimiento con las políticas establecidas por el Concesionario.
- Controlar que el contrato a su cargo cumpla con el presupuesto asignado para cada período.
- Controlar que el contrato a su cargo cumpla con los estándares prefijados en el contrato con el cliente.
- Controlar los gastos realizados por su contrato, cuidando que éstos se encuentren dentro del presupuesto aprobado.
- Estudiar, diseñar e implementar iniciativas orientadas a mejorar los resultados operacionales y financieros del contrato a su cargo.
- Reportar periódicamente los resultados del contrato bajo su responsabilidad.
- Mantenerse informado sobre lo que acontece en el contrato bajo su responsabilidad, efectuando visitas a terreno, verificando la gestión local y colaborando en la solución de eventuales problemas con el cliente y/o con el personal.
- Cultivar la relación con el cliente visitándolo periódicamente.
- Establecer negociaciones con el cliente, buscando llegar al mejor acuerdo para las partes.
- Participar y colaborar en los procesos de negociación con el (los) grupo (s) de trabajadores organizados del contrato bajo su responsabilidad, buscando llegar al mejor acuerdo para las partes.

- Confeccionar el presupuesto anual de su contrato.
- Evaluar, en forma anual, el desempeño de sus subordinados directos y establecer sus metas de trabajo para el próximo periodo.
- Realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

Responsabilidades

- Es responsable por la supervisión del personal que tiene a su cargo.
- Es responsable de efectuar todas las gestiones necesarias para evitar, en el personal de su dependencia, la ocurrencia de accidentes del trabajo y/o enfermedades profesionales.
- Es responsable de la realización de los informes de gestión solicitados por su superior.
- Es responsable de cumplir con el presupuesto de su gerencia.
- Es responsable de resguardar información confidencial de la compañía.
- Es responsable por los contactos externos, es decir, mantener un contacto fluido y cordial con el cliente.
- Es responsable por las pérdidas o ganancias de dinero en el contrato a su cargo.
- Es responsable de cuidar el patrimonio del Concesionario y de sus clientes: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.

Requisitos para desempeñar el cargo

- Título universitario compatible con el área de Operaciones Logísticas y Servicios (Ingeniero, Administrador de Empresas, o similar).
- Sólidos conocimientos en el área de administración de negocios.
- Experiencia mínima de un año en la administración de contratos de alimentación industrial y/o Servicios integrados en edificios públicos, faenas mineras, industriales y/o similares.

Encargado de Gestión

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	Servicio de Información General al Público

El Encargado de Gestión y Administración de Información confecciona informes para cada Servicio que el Concesionario presta a la Estación de Intercambio Modal La Cisterna y supervisa los informes de los subcontratistas del Concesionario, debiendo hacerlo de manera fidedigna y dentro del plazo establecido. Para esto, debe recopilar la información referente a la cantidad de Servicios entregados, verificando su exactitud. Además, debe encargarse de enviar la información a quién corresponda.

Objetivos del cargo

- Recopilar y utilizar información fidedigna sobre cada Servicio prestado en la Estación de Intercambio Modal a Cisterna.

Funciones

- Emitir información de cálculo de cantidad de horas de trabajo.
- Emisión de informes según modalidades de agregación de información e indicadores dispuestos por el Gerente de Operaciones.

- Confeccionar y mantener actualizado un registro con todos los Servicios y subcontratistas del Concesionario.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.
 - Su superior, a quien debe entregar informes de gestión del contrato
 - Bodeguero, para cerciorarse de los productos despachados por solicitud del Supervisor correspondiente.
 - Supervisores, a quienes solicita el respaldo de la entrega de cualquier Servicio o producto adicional.
- Seguimiento computacional de las autorizaciones de emisión de IS y del ciclo de ejecución y control de las mismas.
- Mantención de la base de datos del SIA.

Responsabilidades

- Es responsable de efectuar todas las gestiones necesarias para evitar, en el personal de su dependencia, la ocurrencia de accidentes del trabajo y/o enfermedades profesionales.
- Debe seguir los métodos y procedimientos estipulados por el Concesionario para recopilar la información de los Servicios entregados por el Concesionario en la Estación de Intercambio Modal La Cisterna.
- Debe manejar información confidencial.

Requisitos para desempeñar el cargo

- Enseñanza media técnica completa.
- Técnico en computación.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia laboral mínima de dos años.

Encargado De Recursos Humanos

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	

El Encargado de RRHH debe prestar Servicio al personal del contrato en todo lo relativo a información y Servicios de RRHH, cumpliendo con los procedimientos y políticas de la Empresa. Asimismo, realiza distintas funciones administrativas, de acuerdo a la solicitud de su jefatura y a las contingencias del momento. Siendo el responsable de la contratación de personal local, del archivo de carpetas de personal y de la confección y entrega, dentro de los plazos establecidos, de la documentación necesaria para el pago de sueldos y el proceso de finiquitos del personal que se desempeña en el contrato.

Objetivos del Cargo

- Satisfacer las demandas del personal en cuanto a los Servicios entregados por RRHH, de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Empresa.
- Realizar distintas labores administrativas, de acuerdo a la contingencia del contrato y a solicitud del Gerente de Contrato o Subgerente de Operaciones.
- Garantizar que el contrato cuente con el personal adecuado necesario para la realización de los trabajos comprometidos con el cliente.
- Garantizar el pago adecuado de sueldos y finiquitos, a través de la entrega de información oportuna y fidedigna.
- Mantener la documentación legal exigida para evitar multas de la Inspección del Trabajo.

Funciones

- Velar por el funcionamiento óptimo de turnos de trabajo de acuerdo a la legislación vigente.
- Coordina y supervisa que el personal reciba los Servicios de RRHH de forma oportuna y clara.
- Debe prestar otros Servicios administrativos de acuerdo al criterio establecido por su jefatura.

Responsabilidades

- Es responsable de cumplir con las fechas de envío de información y documentación necesaria para los procesos del área de RRHH.
- Es responsable por contactos externos, es decir, mantener un contacto fluido y cordial con organismos fiscalizadores locales, clientes, entre otros.
- Es responsable de los Servicios y necesidades del personal, y del clima que a raíz de esto pueda originarse.
- Realizar procesos de reclutamiento y selección local para cargos de nivel operativo.
- Confeccionar contratos de trabajo y anexos de contrato,
- Realizar charla de inducción a trabajadores nuevos.
- Mantener carpetas del personal archivadas con la documentación legal requerida actualizada.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Formación Técnica y/o Profesional vinculada con la Administración de Recursos Humanos.
- Experiencia mínima de cuatro años en cargos similares, relacionados a la administración de recursos humanos.

Encargado de Costos y Presupuestos

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	

El Encargado de Presupuestos y Costos confecciona informes y estados de pago para cada Servicio y para cada subcontratista, debiendo hacerlo fidedignamente y dentro de los plazos establecidos. Para esto, debe recopilar toda la información relacionada, verificando su exactitud.

Objetivos del Cargo

- Recopilar y utilizar información fidedigna sobre los ingresos, gastos y costos de cada Servicio prestado en el contrato.
- Confeccionar estados de pago por Servicio para la Gerencia.
- Revisar estados de pago de subcontratistas.

Funciones

- Confeccionar y mantener actualizado un registro con todos los subcontratistas y los Servicios contratados.
- Verificar que bodega despache productos adecuadamente valorizados.
- Recopilar las hojas de registro de consumo de insumos.
- Recopilar información acerca de los Servicios extras entregados por cada Servicio.

- Ingresar al sistema de administración toda la información necesaria para los informes y reportes requeridos.
- Emitir estados de pago u órdenes de facturación, cumpliendo con las fechas estipuladas en el contrato.
- Despachar los estados de pago y/o las facturas con sus correspondientes respaldos.
- Elaborar mensualmente informes de costos y proyecciones del contrato.

Responsabilidades

- Debe seguir los métodos y procedimientos estipulados por el Concesionario, para recopilar la información de los Servicios.
- Debe controlar la venta de los Servicios entregados por el Concesionario cuando sea aplicable.
- Efectuar cobranzas cuando sea necesario.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Enseñanza técnica y/o profesional en la especialidad de Contabilidad y/o finanzas.
- Experiencia laboral mínima de dos años.

9.2 Operaciones

Supervisor de Aseo

Subordinación	Subgerente de Operaciones y Logística
Supervisión	Jefes de Grupo, Bodeguero Aseo

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

Objetivos del Cargo

- Lograr una excelencia operacional, a través de una planificación oportuna y un Servicio de calidad al cliente interno y externo.
- Cumplir con el presupuesto anual asignado.
- Asegurarse de que los trabajos de Aseo y Retiro de Basuras se realicen siguiendo los estándares de calidad y seguridad estipulados por el cliente y el Concesionario.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Estudios técnicos – profesionales en área relevante para el cargo.
- Experiencia mínima de tres años en cargos de dirección y administración de Servicios similares.
- Conocimientos básicos en administración de personal, estadística.
- Manejo de software para trabajo de oficina (Word, Excel, PowerPoint)
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios

		Página 90 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Funciones

- Conocer el alcance de los Servicios de Aseo y Retiro de Basuras.
- Controlar los Servicios entregados, para lo cual debe mantenerse informado y llevar constancia de las distintas actividades realizada por el personal que dirige.
- Supervisar la labor de su personal a cargo con la finalidad de que el aseo se realice de acuerdo a los estándares fijados en el contrato establecido con el cliente.
- Controlar la gestión del área a través del control estricto de los insumos y productos químicos utilizados en para la operación y del control y planificación adecuado del personal.
- Realizar informes y estadísticas mensuales sobre la gestión y productividad en el área.
- Programar y coordinar las actividades de aseo cotidianas planificando la operación, considerando los equipos, los materiales y la mano de obra.
- Realizar programación de aseos no cotidianos o más bien esporádicos, que involucran la entrega de un mejor Servicio.
- Asistir periódicamente a las charlas de seguridad para el personal
- Asignar a sus subordinados las tareas y metas que deberían cumplir en un plazo de tiempo determinado, de acuerdo a los conocimientos y competencias que poseen, y a la urgencia y prioridad del trabajo.
- Participar en reuniones, junto con los encargados de las demás áreas de Servicio, para analizar la gestión general del contrato y con esto, mejorar o modificar procedimientos de trabajo.
- Elaborar informes de horas trabajadas y extras de sus subordinados, y llevar registros actualizados de las licencias, vacaciones y permisos.
- Realizar visitas periódicas a las instalaciones para supervisar trabajos realizados o en realización.
- Finalmente, el Supervisor de Aseo debe realizar actividades y asumir responsabilidades anexas a las que aquí se describen, de acuerdo al criterio de su superior o a las necesidades específicas del momento.

Responsabilidades

- Es responsable por la Supervisión de personal que tiene a cargo.
- Es responsable por los Materiales y equipos, debiendo cuidar los medios que le otorga el Concesionario para el desempeño de sus funciones. Además, es responsable por verificar el correcto uso que dan sus subordinados a los materiales y equipos.
- Debe seguir los métodos y procesos establecidos por el Concesionario para informar su gestión. Además, debe cumplir con la entrega oportuna de información.
- Debe cuidar el Patrimonio del Concesionario: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- Seguridad de terceros, es responsable por la salud y la seguridad de sus subordinados, debiendo constatar que todos cuenten con sus implementos de seguridad y que conozcan además la utilización segura de químicos.
- Es responsable de la elaboración de Informes.
- Contacto con el cliente: debe mantener una buena relación con el cliente, cumpliendo con sus demandas de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
- Es responsable por pérdidas o ganancias de dinero generadas en su área.

		Página 91 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Supervisor de Mantenición

Responsabilidades

- Responsable por asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad.
- Responsable por implementar los planes de mantenimiento de infraestructura, equipamiento estándar y equipamiento de seguridad.
- Responsable de dirigir la supervisión de la ejecución de las tareas de mantenimiento.
- Responsable de las proposiciones de programas mensuales y anuales al.
- Responsable de autorizar las Instrucciones de Servicio, evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, repuestos y materiales, realizados por sus Supervisores para la ejecución de los programas de mantenimiento.
- Responsable de coordinar las autorizaciones de las actividades de mantenimiento con el Inspector Fiscal.
- Responsable de generar los informes que la Gerencia requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- Responsable por implementar y controlar las políticas de personal, calidad y prevención de riesgos de El Concesionario.
- Responsable por investigar y analizar anomalías en la infraestructura y equipamiento, proponer y disponer planes de contingencia.
- Responsable por controlar y optimizar los costos asociados al mantenimiento.

Formación

- Ingeniero de Ejecución, Técnico en Construcción Civil con mención en instalaciones o profesional equivalente.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en Técnicas de Supervisión.
- Conocimientos de PC a nivel usuario:
- EXCEL
- WORD
- Manejo de inglés técnico para lectura de documentos.

Experiencia

- Tres años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Infraestructura y Equipos.
- Experiencia en uso de software de gestión de mantenimiento.

Supervisor de Seguridad y Vigilancia

Responsabilidades

- Responsable por asegurar la normalidad de funcionamiento y la integridad de las personas e instalaciones de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

		Página 92 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Responsable por implementar las funciones y tareas previstas en los planes de seguridad y vigilancia y para los Servicios de informaciones generales y primeros auxilios.
- Responsable de dirigir la supervisión de las funciones de seguridad y vigilancia.
- Responsable de las proposiciones de cambios a los planes de seguridad, al gerente de explotación.
- Responsable de autorizar las Instrucciones de Servicio Permanente para los puestos de trabajo y los procedimientos para situaciones de emergencia.
- Responsable de evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, vestuario y equipo de seguridad y vigilancia, realizados por sus Supervisores para la ejecución de las funciones del Servicio.
- Responsable de generar los informes que la gerencia de explotación requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- Responsable por implementar y controlar las políticas de personal, calidad y prevención de riesgos del Concesionario.
- Responsable de efectuar análisis permanentes de la situación de seguridad de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, con la finalidad de detectar vulnerabilidades y prevenir la ocurrencia de hechos que alteren la normalidad de funcionamiento o que afecten la integridad física de las personas e instalaciones.
- Responsable por controlar y optimizar los costos asociados a los Servicios de seguridad y vigilancia, informaciones generales y primeros auxilios.
- Responsable de efectuar investigaciones de seguridad que solicite el Gerente de Explotación.
- Efectuar rondas en horario imprevisto durante la noche y en días festivos, con la finalidad de asegurar el pleno cumplimiento de las instrucciones de Servicio.

Formación

- Formación técnica operacional en alguna de las siguientes especialidades:
 - Administrador de Recursos Humanos
 - Administración General
 - Oficial en retiro de las FF.AA., Carabineros, Policía de Investigaciones o Gendarmería de Chile
- Capacitación certificada en las siguientes materias:
 - Calificación como Supervisor de seguridad o superior por OS-10 de Carabineros de Chile
 - Capacitación en Prevención de Riesgos.
 - Capacitación en Técnicas de Supervisión.
- Conocimientos de PC a nivel usuario:
 - EXCEL
 - WORD

Experiencia

- Tres años en cargos similares.
- Experiencia en Dirección de Equipos.
- Experiencia en Gestión Operativa de Recursos Humanos.

		Página 93 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Jefe Grupo Aseo

El Jefe de Grupo de Aseo supervisa el trabajo realizado por los Auxiliares de Aseo, controlando que realicen las labores programadas cumpliendo con los estándares de orden y aseo y con las normas y procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Concesionario. Adicionalmente, debe proporcionar todos los materiales necesarios para que su equipo realice su trabajo adecuadamente, debiendo participar directamente de la operación, colaborando con los Auxiliares de Aseo en la realización del trabajo programado.

Responsabilidades

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por el Concesionario, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo: utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar el patrimonio del Concesionario (equipos, herramientas) y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros, asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente, principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en los diferentes lugares de las instalaciones y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.

Objetivos del Cargo

- Garantizar el cumplimiento de las labores de aseo programadas para su equipo, debiendo controlar que éstas se realicen en cumpliendo con los estándares de orden y aseo y con los procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Concesionario.
- Garantizar que los auxiliares de aseo a su cargo cuenten con los insumos adecuados y utensilios en buen estado para la realización de sus funciones.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Enseñanza media completa.
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios.
- Conocimientos básicos en el manejo de sustancias químicas.
- Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.

		Página 94 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Funciones

- ❑ Chequear el programa de trabajo del día para determinar los insumos y utensilios necesarios para la realización de las tareas.
- ❑ Solicitar los insumos necesarios al Bodeguero, siempre que sea necesario.
- ❑ Supervisar la realización de las labores de aseo hechas por los Auxiliares de Aseo, controlando que éstas cumplan con los estándares de orden y aseo y con los estándares de excelencia acordados con el cliente.
- ❑ Controlar que los auxiliares de aseo realicen su trabajo cumpliendo con los procedimientos de higiene y seguridad establecidos por el Concesionario y utilizando todos los implementos de seguridad necesarios.
- ❑ Realizar tareas operativas de aseo cuando sea necesario, colaborando con los auxiliares de aseo en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- ❑ Rotular los productos químicos utilizados en el área y dosificarlos de acuerdo a las instrucciones.
- ❑ Recolectar los artículos que deben ser enviadas a lavandería (cortinas de género y similares), entregarlas a Bodega y retirarlas una vez que se encuentren limpias, llevando un registro de tales actividades.
- ❑ Controlar el estado de las máquinas, herramientas y utensilios de trabajo, reportando a su superior cualquier desperfecto que se produzca.
- ❑ Asistir a las charlas operacionales dictadas por su superior, debiendo sugerir futuros temas a tratar de acuerdo a las necesidades que detecte en el personal a su cargo.
- ❑ Realizar sugerencias a su superior respecto a cambios de personal en su grupo de trabajo, contando con antecedentes que respalden su sugerencia (cambio, despidos o ascensos) y respecto a acciones de cambio orientadas a mejorar la operación de su grupo de trabajo.
- ❑ Reportar a la brevedad posible todos los incidentes y accidentes de trabajo que se produzcan en su grupo, entregando la mayor cantidad de antecedentes posibles respecto al hecho.
- ❑ Informar a su contra turno respecto a los avances realizados por su grupo de trabajo, reportando además las tareas pendientes y los problemas que deben solucionarse.
- ❑ Realizar tareas anexas a las descritas, de acuerdo al criterio de su superior.

Bodeguero

El Bodeguero debe garantizar la continuidad de la entrega de los Servicios, disponiendo de la cantidad necesaria de productos y materiales de calidad para la realización de las tareas de aseo en el contrato. Para esto, debe controlar el stock de insumos, cuidando no tener exceso de mercadería, llevando registros y solicitando productos cuando es necesario. Además, debe revisar periódicamente las condiciones de almacenamiento de los productos.

Responsabilidades

- ❑ Es responsable por materiales y equipos, debiendo cuidar su uniforme, los artículos de seguridad que le proporciona el Concesionario y los equipos de bodega.
- ❑ Debe seguir los procedimientos de seguridad, calidad e higiene establecidos para la recepción, el despacho y el almacenaje de insumos.
- ❑ Cuidar el patrimonio del Concesionario: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- ❑ Debe confeccionar los documentos asociados: formulario de transferencias internas y externas, inventario, informe de facturación, etc.

		Página 95 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Objetivos del Cargo

- Asegurar la continuidad de la entrega de los Servicios, disponiendo en bodega de los productos y materiales necesarias para el área de aseo.
- Controlar la calidad de los productos y materiales despachados que serán utilizados en la operación.
- Cumplir con el presupuesto del contrato en cuanto a gastos en productos y materiales de aseo.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Deseable título Técnico relacionado al Área de Administración.
- Experiencia de dos años en cargo similar.
- Conocimientos básicos de administración, computación, normas de seguridad y control de calidad de productos químicos.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios.

Funciones

- Planificar y efectuar pedidos de productos y materiales de aseo y desinfección, según lo requerido por el Servicio de Aseo.
- Gestionar pedidos urgentes que solicite su superior.
- Agilizar la llegada de los pedidos directamente con los proveedores.
- Informar anticipadamente a su superior en el caso que los productos no lleguen a tiempo en caso de quiebre de stock.
- Supervisar la realización de los chequeos de calidad de los productos, sus envases y fechas de vencimiento.
- Controlar el correcto almacenamiento de insumos: rotulación, fechas de vencimiento, Normas ISO, entre otros; aplicando las medidas necesarias para evitar focos de riesgo.
- Cerciorarse del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en las distintas dependencias de la bodega.
- Despachar a las áreas de operación los productos requeridos en las cartas de trabajo.
- Recibir los productos que no fueron utilizados en la operación y asegurarse de que se encuentran sellados y en buenas condiciones para ser nuevamente almacenados en bodega.
- Revisar las cartas de trabajo del día siguiente para preparar los despachos de insumos a las áreas de operación correspondientes.
- Efectuar tomas de inventarios semanales, contabilizando la totalidad del stock en bodega.
- Llevar un control estricto de los intercambios internos de productos entre las distintas áreas de operación. Para esto, debe llenar un formulario de transferencias internas.
- Llevar un control estricto de intercambio de productos con otras áreas.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

		Página 96 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Limpiador Vidrios en Altura

El Limpiador de Vidrios en Altura ejecuta tareas generales de limpieza de vidrios en las diferentes instalaciones del recinto, manteniendo sus dependencias y equipos limpios y ordenados.

Objetivos del Cargo

- Limpieza de vidrios en diferentes alturas, de las instalaciones asignadas con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas de calidad, seguridad y medio ambiente del Concesionario y a los estándares del contrato con el cliente.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Enseñanza básica completa.
- Al menos 1 año de experiencia anterior en el cargo o similares.
- Salud compatible con el trabajo.
- Incompatible para personas que padezcan de vértigo, dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, epilepsia, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras).
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios
- Deben contar con examen médico para exposición a altura física, realizado por la mutual de seguridad respectiva.
- Deben estar capacitados de manera teórica y práctica en el uso de los equipos, herramientas y elementos de protección personal.
- Deben haber realizado los siguientes cursos:
 - Orientación en Prevención de Riesgos
 - Operaciones Verticales y sus riesgos
 - Actitudes Preventivas

Funciones

- Preparar diariamente los materiales de trabajo.
- Aplicar el check list, que defina el Departamento de Prevención de Riesgos, previo a la ejecución del trabajo.
- Respetar todos los procedimientos respectivos.
- Revisar que los equipos se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento y seguridad.
- Verificar el estado de las cuerdas de vida.
- Revisar que los andamios, sean colgantes o no, cumplan con toda la normativa vigente, en particular estarán dotados de rodapiés y barandas de protección.
- Revisar y usar los elementos de Protección Personal: arnés con certificación nacional y su respectivo cabo de vida, casco con barboquejo, lentes con filtro UV.
- Asear y limpiar vidrios de acuerdo a instrucciones.
- Reportar a su superior todo cambio o anomalía en las condiciones en que se encuentran las dependencias del recinto (desperfecto en instalaciones, ausencia de algún objeto, entre otros).
- Observar factores externos que puedan alterar la normal ejecución del trabajo, para adoptar las medidas correspondientes frente a esas situaciones. Ej. Cambio en las condiciones climáticas, cambio en el estado de salud, etc.
- Verificar el correcto desmontaje y almacenamiento de los elementos utilizados

		Página 97 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Responsabilidades

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza de vidrios estipulados por el Concesionario, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo: utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad.
- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente; principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en las diferentes instalaciones del establecimiento.

Auxiliar de Aseo

El Auxiliar de Aseo ejecuta tareas generales de aseo y desinfección en las diferentes instalaciones del recinto, manteniendo sus dependencias y equipos limpios y ordenados. Debe mantener los baños y dependencias abastecidas con los artículos básicos que requiere el Servicio en particular.

Objetivos del Cargo

- Mantener la limpieza, la desinfección y el orden de las dependencias de las instalaciones asignadas con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas del Concesionario y a los estándares del contrato con el cliente.
- Reponer y/o proveer los artículos estipulados en el Servicio, con la frecuencia y cantidad acordadas en el contrato.

Requisitos para Desempeñar el Cargo

- Enseñanza básica completa.
- Deseable experiencia anterior en el cargo o similares.
- Salud compatible con el trabajo.
- Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.
- El trabajo inhabilita a personas que padecen enfermedades renales y cardíacas, hipertensión, diabetes, enfermedades psiquiátricas y adicción a las drogas y/o al alcohol.
- Papeles de antecedentes penales y comerciales limpios.

Funciones

- Preparar diariamente los materiales de trabajo
- Realizar el aseo de diferentes dependencias del establecimiento, de acuerdo a las instrucciones de su superior.
- Realizar el aseo de los baños, debiendo limpiar y desinfectar sus instalaciones (WC, lavamanos, espejos, ducha).
- Asear y limpiar oficinas
- Asear y limpiar pasillos y andenes
- Reportar a su superior todo cambio o anomalía en las condiciones en que se encuentran las dependencias del establecimiento (desperfecto en instalaciones, ausencia de algún objeto, entre otros)
- Atender los requerimientos y necesidades de los clientes.
- Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

		Página 98 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Responsabilidades

- Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por el Concesionario, debiendo dominar el uso de químicos.
- Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar sus equipos de trabajo, utensilios y artículos de limpieza y desinfección, uniforme y los artículos de seguridad.
- Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, pelo corto o recogido, entre otros.

Programador del Sistema de Información Administrativo de Mantenimiento

Responsabilidades

- Programación y emisión de Instrucciones de Servicio (IS) para actividades de mantenimiento preventiva y correctiva programada con contenidos proforma y de regularizar Instrucciones de Servicio para mantenimiento correctiva de emergencia, utilizando para ello el software correspondiente al módulo de mantenimiento del SIA.
- Seguimiento computacional de las autorizaciones de emisión de IS y del ciclo de ejecución y control de las mismas.
- Emisión de informes según modalidades de agregación de información e indicadores dispuestos por el Jefe de Mantenimiento.
- Mantenimiento de la base de datos del módulo de mantenimiento del SIA.

Formación

- Técnico en programación o equivalente.
- Manejo de herramientas informáticas.

Experiencia

- Experiencia en cargos similares.

Técnicos Mantenimiento Multidisciplinas.

Responsabilidades

- Responsable de ejecutar directamente las actividades esenciales de las Instrucciones de Trabajo y dirigir y controlar las actividades de apoyo técnico de maestros y ayudantes.
- Responsable de ejecutar las actividades en el orden y secuencia de procedimientos contenidos en la OT.
- Responsable de cumplir y hacer cumplir las instrucciones de prevención de riesgo de cada Instrucción de Servicio.
- Responsable de utilizar y hacer utilizar las herramientas, instrumentos, equipos de mantenimiento, repuestos y materiales e insumos asignados a cada OT.

		Página 99 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- Responsable de dar cuenta al Supervisor de mantención las novedades o cambios de estado no previstos en los ítems de configuración.
- Responsable de consultar al Supervisor de mantención aquellas materias técnicas que escapen a su nivel de capacitación.
- Responsable de utilizar y hacer utilizar el vestuario y equipo de protección personal prescrito en la OT.
- Responsable de proporcionar información para el análisis de fallas de equipos o de deterioros de dependencias.

Formación

- Formación técnica en alguna de las siguientes especialidades:
 - Técnico en mantención, técnico en construcción civil o su equivalente para mantención general.
 - Capacitación certificada en las materias correspondientes a su especialidad.

Experiencia

- Técnicos "A", cinco o más años de experiencia.
- Técnicos "B", menos de cinco años de experiencia.
- Experiencia en Trabajo en Equipos.
- Curso de capacitación específico para la mantención de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

Operadores de Sala de Control Centralizado

Responsabilidades

- Responsable de operar los equipos de recepción, tratamiento y grabación de video correspondientes a cámaras CCTV desplegadas en la estación de Intercambio Modal, cuya vigilancia electrónica es de su responsabilidad.
- Responsable efectuar el monitoreo de cámaras de video, informando a la central de seguridad de cualquier novedad que pueda alterar los procedimientos de seguridad, la seguridad de funcionamiento u otros eventos anormales.
- Efectuar mantención preventiva del usuario a sistemas de seguridad de la sala CCTV.
- Informar de inmediato la ocurrencia de fallas en los equipos de seguridad electrónica

Formación

- Enseñanza Media completa de preferencia.
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos.
- Capacitación en uso de equipos de visualización y registro de videos.

		Página 100 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Experiencia

- Un año en cargos similares.

Guardias Físicos

Responsabilidades

- Cumplir con las funciones de atención de público que se establecen en la instrucción de Servicio permanente del puesto que cubre.
- Cumplir con las funciones de control que se establecen en la Instrucción de Servicio del puesto que cubre, instrucciones de desplazamiento.
- Operar los equipos de radio conforme a las instrucciones de seguridad de los mismos.
- Conforme a lo que dispone la seguridad ó de Servicio de cada puesto materializar los procedimientos de revisión, revisión de puertas, revisión de cerraduras y seguridad, revisión de normalidad de dependencias e instalaciones.
- Informar a la central de seguridad cada vez que al término del horario laboral, permanecen visitantes al interior de la estación.
- Efectuar las funciones de vigilancia visual en la zona inmediata al puesto de trabajo, establecidas en la respectiva instrucción de Servicio.
- En caso de desempeñarse en funciones de vigilancia de áreas públicas, informar cada vez que se detecten situaciones sospechosas o indicios de anormalidad.
- Cumplir estrictamente las instrucciones y método de tratamiento de personas que se le han impartido como parte de su capacitación, con la finalidad de contribuir a un ambiente de trabajo seguro, pero respetuoso de las personas y jerarquías existentes en la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.
- Efectuar mantención preventiva de usuario al equipamiento de seguridad que porta y entregarlo limpio al término de su turno.
- Informar a su Supervisor, cada vez que se detecte fallas de funcionamiento en equipos de seguridad.
- Vestir el uniforme y credencial de identificación y, portar el equipo individual en forma limpia y ordenada y, mantener en todo momento una apostura acorde a la calidad de Servicio esperada; y, no portar indumentaria, accesorios u otros no especificados para su función.
- No fumar, beber o comer en su área de trabajo.

Formación

- Enseñanza Media completa de preferencia.
- Capacitación en el uso de equipos de comunicaciones inalámbricos.
- Capacitación en uso de equipos de control de acceso.

Experiencia

- Acreditado ante la autoridad fiscalizadora como Guardia de Seguridad o como Vigilante Privado.

		Página 101 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

Auxiliar de Información General al Público

Responsabilidades

- Atender a público, recibiendo sus consultas y brindando información espacial y de horarios de atención.
- Atender y registrar reclamos de público que sean atinentes a Servicios del Concesionario.

Formación

- Enseñanza media completa.

Encargado del Servicio de Estacionamiento Público

Responsabilidades

- Responsable por asegurar la operación de las barreras automáticas y sistema de cobro de las tarifas de estacionamiento.
- Brindar información a los usuarios sobre orientación espacial y horarios de funcionamiento.
- Efectuar la recaudación, extender las boletas de Servicio y reportar esta actividad a la gerencia de Operación.
- Efectuar requerimientos de aseo y mantención, a la gerencia de contrato.

Formación

- Enseñanza media completa.
- Curso de administración de ventas.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Capacitación en uso de equipo especial de estacionamiento.

- Conocimientos de PC a nivel usuario:
 - EXCEL
 - WORD

Experiencia

- Tres años en cargos similares.
- Experiencia en Gestión Operativa de Recursos Humanos.

		Página 102 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

10 DE LOS SERVICIOS DE APOYO

10.1 Administración

El Concesionario, a través de la Gerencia y los Supervisores, es responsable porque el Servicio de Aseo y Sanitización funcione en cumplimiento con las políticas establecidas por el Concesionario y con las cláusulas de Servicios acordadas con el Cliente.

Dentro de sus funciones principales deberán:

- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar los Servicios de Aseo Sanitización.
- Asegurarse de la entrega de un Servicio de calidad y la satisfacción del cliente, preocupándose por la planificación de tareas y la resolución de problemas.
- Dirigir y coordinar los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales. Monitoreo, supervisión y control del cumplimiento las actividades planificadas.
- Generar informe de gestión de la operación y los informes exigidos por el Inspector Fiscal de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.
- Supervisar la labor de su personal a cargo con la finalidad de que el aseo se realice de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad estipulados en el contrato establecido con el cliente.
- Controlar los Servicios entregados, para lo cual debe mantenerse informado y llevar constancia de las distintas actividades realizada por el personal que dirige.
- Realizar informes y estadísticas mensuales sobre la gestión y productividad en el área.
- Realizar programación de aseos no cotidianos o más bien esporádicos, que involucran la entrega de un mejor Servicio.
- Asistir periódicamente a las charlas de seguridad para el personal.
- Asignar a sus subordinados las tareas y metas que deberían cumplir en un plazo de tiempo determinado, de acuerdo a los conocimientos y competencias que poseen, y a la urgencia y prioridad del trabajo.
- Realizar reuniones, junto con los encargados de las demás áreas de Servicio, para analizar la gestión general del contrato y con esto, mejorar o modificar procedimientos de trabajo.
- Elaborar informes de horas trabajadas y extras de sus subordinados, y llevar registros actualizados de las licencias, vacaciones y permisos de los trabajadores de mantención.
- Elaborar las Instrucciones de Servicio y/o Instrucciones de Trabajo para cada ítem relevante del plan de Aseo y Sanitización, y su actualización periódica.

		Página 103 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

10.2 Coordinación Logística

Será efectuada por la Gerencia del Contrato y Subgerente de Operaciones y Logística

Se realizarán reuniones de planificación periódicas, en las cuales participarán los diferentes Supervisores de Áreas de Servicios, el Gerente de Contrato y su Staff de apoyo.

10.3 Bodega

Se dispondrá de una bodega de materiales e insumos de aseo y sanitización, inicialmente ubicada en las cercanías de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, y posteriormente ubicada en el edificio que construirá el Concesionario.

10.4 Comunicaciones

Además del sistema de información del Servicio y red telefónica, se contará con equipos de comunicaciones portátiles, para el enlace y coordinación de los equipos de trabajo.

11 DEL SISTEMA DE CALIDAD

11.1 Estrategia

El Concesionario se compromete a aplicar Sistemas de Gestión de Calidad para cumplir de manera sistemática y consistente con la entrega de Servicios a la Estación de Intercambio Modal La Cisterna. Para ello se enfocará en las siguientes áreas claves:

- ❑ Satisfacción de Clientes: Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y obtener, mantener y mejorar el desempeño global de nuestra organización de manera de garantizar la calidad y oportunidad del Servicio.
- ❑ Liderazgo de Mercado: Creemos y nos desarrollamos anticipándonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y asociados
- ❑ Excelencia Operacional: Administramos nuestros negocios enfocándonos en mejorar continuamente la eficiencia de toda la organización, para alcanzar excelencia, consistencia y dar Servicios de valor.

El compromiso del Concesionario con la calidad surge de nuestra total dedicación a poner en acción esta estrategia. Este compromiso está fundado en:

- Políticas formales que reflejan la estrategia del Concesionario
- Un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo.

		Página 104 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

- El desarrollo de nuestro Plan de Calidad reconoce que:
 - Mejoramiento Continuo es una filosofía de administración que, asumiendo la perspectiva del cliente, pone énfasis en el trabajo en equipo para resolver los problemas de calidad, costos y productividad y, así, lograr efectividad organizacional y mejoramientos continuos de los Servicios brindados.
 - Gestión de la Calidad es el método apropiado de procedimientos y control para formalizar la calidad.

El Concesionario aplicará el sistema de calidad en todas sus operaciones en la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

11.2 Aspectos a Considerar en el Programa de Calidad para la Estación De Intercambio Modal de La Cisterna

- Disponer de un Plan de Aseguramiento de Calidad que constituya un soporte estructurado para un sistema auditable de calidad con la finalidad de garantizar la calidad y oportunidad del Servicio.
- Garantizar que el proceso sea capaz de generar permanentemente niveles de Servicio, conformes con sus especificaciones.
- Garantizar la calidad del vestuario y equipo personal de los guardias.
- Garantizar la eliminación de las causas que produzcan no conformidades, mediante acciones correctivas oportunas e informadas.
- Garantizar el nivel de calidad alcanzado, mediante los registros formales que corresponda.
- Garantizar, el cumplimiento de las condiciones que son necesarias para el normal funcionamiento de la Estación De Intercambio Modal de La Cisterna.
- Garantizar el fiel cumplimiento de los procedimientos de manejo ambiental que establezca el Plan de Manejo Ambiental durante la explotación.

12 DEL SISTEMA DE MANEJO AMBIENTAL (Refiérase al Plan de Autogestión Ambiental para la Etapa de Explotación)

12.1 Manejo Ambiental

Para la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna se implementará una función de Manejo Ambiental en los términos que se describen en el Plan de Autogestión Ambiental (anexo al presente Reglamento) para el período de explotación. Esta función tiene por objeto establecer las condiciones ambientales establecidas en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA), y que deben implementar durante la operación, con lo cual es posible identificar aquellas actividades que eventualmente generen impactos ambientales negativos.

		Página 105 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

12.2 Medidas

Las Medidas de Mitigación, Reparación, Compensación y Medidas de Contingencia que implementará el Concesionario están orientadas operativamente para aquellas actividades y obras del proyecto que en la fase de explotación produzcan impactos negativos en algún componente ambiental o cuando sea necesario aplicarlas para cumplir con la legislación vigente.

El Concesionario podrá incorporar obras adicionales a las exigidas, que a su juicio contribuyan al proceso de medio ambiente y al buen funcionamiento de la EIM, en concordancia con la legislación vigente y relacionada con los componentes ambientales afectados.

13 DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS (Refiérase al Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación)

13.1 Introducción

- ❑ El Concesionario y todas sus divisiones tienen el compromiso de desarrollar estrategias de seguridad que garanticen el más alto grado de bienestar físico, mental y social de todos sus empleados.
- ❑ A fin de contar con un programa efectivo de seguridad que le permita controlar los riesgos a que pueden estar expuestos sus empleados, el Concesionario evalúa y monitorea continuamente los riesgos propios del trabajo y también del medio ambiente laboral donde ellos desempeñan sus funciones.
- ❑ El programa de control de seguridad es una parte integral de toda operación y proceso de trabajo del Concesionario y constituye un plan específico de seguridad del proyecto en cada una de sus operaciones.
- ❑ El Plan de Prevención de Riesgos establece objetivos específicos al tipo de operación que el Concesionario lleva a cabo en cada lugar. El plan entrega las actividades de seguridad que son consistentes con el programa de control de riesgos del Concesionario.
- ❑ Iniciada la operación, los riesgos a los que se exponen las personas serán evaluados por el Profesional de Prevención de Riesgos a base de Inventarios de Peligros, Inspecciones y Observaciones de Trabajos.
- ❑ Para efectuar el control de la Prevención de Riesgos ocupacionales, se elaborarán Listados de Verificación conforme a los Inventarios de Actividades por Cargo que remitirán las respectivas jefaturas de áreas de trabajo.
- ❑ El monitoreo y la evaluación de los riesgos será efectuado por el profesional de Prevención de Riesgos con la frecuencia establecida en los programas específicos para cada una de las áreas de trabajo a través de inspecciones, observaciones y de los indicadores que se encuentran en las estadísticas de accidentes. Todo lo anterior, con el apoyo del organismo administrador de la Ley 16.744 "Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales".
- ❑ A continuación, se indica listado de sustancias peligrosas relacionadas con las instalaciones y con las actividades que se ejecutará, específicamente en el área de Aseo, Sanitización y Control de Plagas:



ASEO

Productos de los cuales se mantendrá stock en Bodega.

PRODUCTO	USO	COMPONENTE QUÍMICO
Air fresh Saloon	(desodorante ambiental)	Etanol (alcohol etílico) - Fragancia
Bio - Dielec.x		Pendiente, se remitirá oportunamente
Clean sweep	(recolector de polvo)	Hidrocarburo isoparafínico - Etilen glicol
Decrust D	(removedor de oxidos)	Ácido Clorhídrico
Ecoshine	(lustramuebles)	Alcohol linear etoxilado - Aceite mineral (CAS
Epicare compress	Jabón	Sodium linear alkylbenzenesulfonate - Ethanol (ethyl alcohol) - Anionic surfactant - Nonionic surfactant
Low & behold	abrillantador de madera	Aguarras mineral desodorizada - Surfactantes no iónicos
Polysshield shine	limpiador de cueros	Surfactantes aniónicos y no iónicos
Pro-wax	cera abrillantadora p/pisos blanca	Este producto no contiene sustancias químicas consideradas peligrosas
Pro-wax	cera abrillantadora p/pisos negra	Este producto no contiene sustancias químicas consideradas peligrosas
Quik fill 70	limpiador amoniaco	Hidróxido de amonio - Surfactantes aniónicos - Trisodio nitrilotriacetato - Carbonato de sodio
Quik fill 20	limpiador universal	Carbonato de sodio - Surfactantes aniónicos - Trisodio nitrilotriacetato
Quik fill 310	detergente neutro	Nonilfenol etoxilado - Xilensulfonato de sodio
Quik fill 320	removedor de sellos	Hidróxido de sodio (soda cáustica) - Etanol amina - Butoxietanol
Quik fill 330	restaurador de pisos	Nonil fenol etoxilado
Quik fill 38	desengrasante	Hidróxido de sodio - Butoxyetanol - etilen glicol monobutil eter - Tripolifosfato de sodio - Alquilbencensulfonato de sodio
Quik fill 910	detergente desinf/ácido	Acido Fosfórico - Acido Orgánico - Dietilen glicol monobutil eter - Tensioactivo no iónico
Quik fill 980	detergente para baño	Cloruros de amonio-Cuaternario - Nonilfenol etoxilado - Tetrapotasio pirofosfato (TKPP)
Revitalize 301	detergente alfombras	Surfactantes aniónico - Butoxietanol
Wood shield	lustra muebles	Pendiente, se remitirá oportunamente

SANITIZACIÓN Y CONTROL DE PLAGAS

Productos que podrán aplicarse en los controles periódicos que realice la empresa TECNOAMBIENTE, subcontratista especialista en este servicio, la cual se encuentra debidamente acreditada por las autoridades competentes conforme a las resoluciones que se señala:

- SESMA N° 002272, de 30 de Enero de 1998
- SESMA N° 020169, de 06 de Agosto de 2003
- SAG N° 604, de 08 de Mayo de 2001
- SAG N° 213, de 03 de Marzo de 2005

De estos productos NO se mantendrá stock en Bodega.

Para Sanitización:

- Tecsa Pda. (Solución de surfactantes aniónicos, dióxido de cloro ,agentes auxiliares en agua)
- Dry quat 250 (Sales de amonio cuaternario)

Para Desratización:

- Klerat Wax Blocas con Bitrex (Bradifacoum 0.005% w/w)
- Detia Raticida (Bromadiolona)
- Rastop líquido (Bromadiolona)

Para Desinsectación:

- K – Othrina Floable
- Cyperkill 25 EC (Cipermetrina)
- Quick Bayt
- Anasect 2,5 EC (Praletrina)
- CyperGold (Cipermetrina)
- Blattanex Ultra Gel (Imidacloprid)
- Baycidal SC (Trilumorón)
- Solfac 050 EC (Cyfluthrin)
- Cipermetrina 20 EC (Cipermetrina)

Hojas Datos de Seguridad de Sustancias Peligrosas en ANEXO N° 14.5**13.2 Políticas de Salud y Prevención de Accidentes**

- El Concesionario reconoce sus obligaciones, tanto morales como legales para con la salud y seguridad de todos sus empleados, por lo que está comprometida con el desarrollo, implementación y evaluación de sus programas de salud y seguridad.
- Bajo la premisa anterior, el Concesionario establecerá políticas, procedimientos y estándares de operación que sirvan de guía al desarrollo de los Servicios.
- El Concesionario transmitirá su política de salud y seguridad laboral a su nuevo personal a través de la inducción en seguridad laboral y, mediante presentaciones y/o charlas regulares.
- En la EIM, el Concesionario expondrá sus políticas de salud y prevención de accidentes donde sea visible a todos sus empleados.

13.3 Compromisos Gerenciales en Seguridad

- La Gerencia monitorea el desempeño en seguridad de las operaciones bajo su control a través de actividades basadas en indicadores e índices finales. Así, asegura el cumplimiento del programa de control de riesgos y el logro de los objetivos establecidos en el plan.
- La Gerencia de Operaciones de la SC. Monitoreará los siguientes índices:
 - Tasa de Accidentabilidad
 - Tasa de Siniestrabilidad
 - N° de Accidentes
 - Días Perdidos.
- La Gerencia, en todos sus niveles, está informada de los deberes a su cargo, y solicitará a todos los individuos participar activamente en las actividades de seguridad.

Responsabilidades y Deberes: **Subgerente de Operaciones**

Es responsable por todas las funciones generales de implementación y administración de las iniciativas de seguridad y salud en la operación de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna.

		Página 108 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

❑ **Encargado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

El Encargado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente es responsable de asesorar y proveer información especial en materias relacionadas a salud, seguridad y bienestar dentro de la operación del Concesionario.

❑ **Equipo Supervisor del Contrato**

Los Supervisores son responsables por asegurar que todo el personal bajo su control directo ejecute su trabajo de manera segura, como también confeccionar los registros de solicitud de atención en caso de accidentes y que sean enviadas inmediatamente a donde corresponda y se tomen las medidas apropiadas.

❑ **Todo el Personal**

Todo el personal del Concesionario tiene la obligación de contribuir a la aplicación del programa y cumplir con las políticas de medio ambiente, salud y seguridad del Concesionario. Reportar cualquier acto o condición insegura y trabajando de manera tal de no afectar adversamente la seguridad y salud de manera directa o indirecta de todo el personal ni el normal desarrollo de las operaciones.

13.4 Aspectos a Considerar en el Plan de Prevención de Riesgos de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna (Refiérase al Plan de Prevención de Riesgos de la EIM)

- ❑ En todas las actividades de Prevención de Riesgos a desarrollar se dará estricto cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente: Ley N° 16.744 "Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales"; Ley N° 19.300 "Ley de Bases de Medio Ambiente"; D.S.N° 594 "Condiciones Básicas Sanitarias en los Lugares de Trabajo" y D.L.N° 54 "Constitución de Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad".
- ❑ Capacitar al personal dependiente, a su ingreso y periódicamente en las materias de prevención de riesgo incluidas en las Listas de Verificación de Seguridad aplicables y en las materias atinentes de los Planes de Emergencia.
- ❑ Disponer y hacer cumplir las Listas de Verificación de Seguridad aplicables a las funciones de Aseo y Retiro de Basuras, conforme a lo indicado en el Plan de Prevención de Riesgos.
- ❑ Cautelar que la señalética de prevención de riesgos del recinto no sea afectada por acciones vandálicas e informar cuando se detecte que ésta ha sido dañada o se encuentra deteriorada.
- ❑ Capacitar al personal dependiente, a su ingreso y periódicamente en las materias de seguridad laboral de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna directamente relacionadas con la prestación del Servicio que se refieran a acceso y permanencia en áreas determinadas, desplazamiento al interior del recinto, elementos, materiales y alimentos de circulación prohibida, transmisión de mensajes y, en general todas aquellas medidas estatuidas en los procedimientos de operación y de seguridad del recinto.
- ❑ Disponer de un Plan de autocontrol para el cumplimiento de las disposiciones de seguridad laboral de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, que permita auditar el fiel cumplimiento de las disposiciones de seguridad penitenciaria que le son aplicables al Servicio y dejar constancia de las vulnerabilidades detectadas, de las medidas adoptadas para su corrección y del resultado de estas medidas.
- ❑ Cumplir cabalmente las disposiciones de seguridad y vigilancia de la Estación de Intercambio Modal de La Cisterna, referidas a autorización de entrada y salida de funcionarios del Concesionario, tanto por razones de trabajo o para cambios de turnos.

		Página 109 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

13.5 Aspectos Específicos a Considerar en los Servicios

- ❑ Las medidas de prevención de accidentes constituyen una parte integral de todas las Instrucciones de Servicio. Estas medidas están orientadas a eliminar la existencia de condiciones de trabajo inseguras y a prevenir la ocurrencia de acciones inseguras.
- ❑ Cada Instrucción de Trabajo incluye una Lista de Verificación de Seguridad específica para cada puesto de trabajo, la que debe ser cumplida por el personal que cubre el puesto o concurre a resolver una emergencia y verificada por los Supervisores del Servicio.
- ❑ Las Listas de Verificación de Seguridad incorporan la experiencia desarrollada en Chile por el Concesionario y por los diferentes Institutos de Seguridad del Trabajo tales como: IST, Mutual Seguridad CCHC, ACHS, como asimismo las recomendaciones de los fabricantes de equipos y proveedores de productos y son específicos para cada actividad a desarrollar.
- ❑ Medidas de Prevención de carácter general que deberán tenerse en cuenta en relación a los usuarios:
 - Mantener y chequear en forma permanente señalética y demarcaciones de seguridad en las áreas de circulación y permanencia de público (aceras, accesos, pasillos interiores, andenes)
 - Mantener y chequear en forma permanente las condiciones de seguridad de pasillos, escalas, escalas mecánicas, ascensores.
 - Aislar y / o señalizar oportunamente condiciones peligrosas tales como pisos resbaladizos por lluvia u otras razones; áreas donde se efectúan trabajos de aseo de emergencia, mantenimiento o reparación.
 - Informar oportunamente cuando se requiera, tanto en forma individual por parte del personal de servicios (Guardias de Seguridad, personal de aseo), o bien en forma general mediante el sistema de megafonía, sobre acciones peligrosas, tales como no correr al interior de la estación; no traspasar zonas de peligro demarcadas en andenes; no permitir que menores jueguen en escalas mecánicas; etc.

		Página 110 de 110
	ESTACION DE INTERCAMBIO MODAL DE LA CISTERNA	Marzo 2007

14 PLANES COMPLEMENTARIOS Y ANEXOS AL REGLAMENTO

14.1 Plan de Prevención de Riesgos

14.2 Plan de Autogestión Ambiental

14.3 Sistema de Reclamos y Sugerencias

14.4 Plan Anual de Conservación a la Obra

14.5 Anexo Hojas Datos de Seguridad de Sustancias Peligrosas